

It takes two to tango



Een onderzoek naar communicatie tussen docent en leerling

Fouarge M.M.G.
M SEN, begeleider: Kamp van der A.
leerroute: Coachend Innoveren CDV2
studentnr: 2136821
mei 2011

Inhoudsopgave		
Inhoudsopgave		2
Samenvatting		4
1	Inleiding	5
2	Literatuuronderzoek	7
2.1	Inleiding	7
2.2	Puber en puberteit	7
2.3	Communiceren met pubers	7
2.4	Bevorderende factoren in de communicatie tussen pubers en volwassenen	8
2.5	Socratische wijze van communiceren	12
2.5.1	RET	13
2.6	Oplossingsgerichte wijze van communiceren	13
2.7	Samenvatting	16
3	Actieonderzoek	17
3.1	Inleiding	17
3.2	Instrumenten	17
3.3	Respondenten	17
3.4	Het onderzoeksmodel	18
3.4.1	Fasen in het onderzoek	19
3.5	Afwegingen en keuze instrumenten	20
3.6	Analyse van de data	20
3.7	Betrouwbaarheid en validiteit	20
3.8	Triangulatie	21
3.9	Ethiek	21
3.10	Samenvatting	21
4	Data presentatie en resultaten	22
4.1	Inleiding	22
4.2	Presentatie data lesobservaties	22
4.3	Presentatie data interviews met docenten	24
4.4	Presentatie data vragenlijsten	29

4.5	Presentatie data interview met leerlingen	33
4.6	Samenvatting	38
5	Data-analyse	40
5.1	Inleiding	40
5.2	Data-analyse	40
5.3	Samenvatting	43
6	Antwoorden en conclusies	44
6.1	Inleiding	44
6.2	Antwoorden en conclusies	44
6.3	Samenvatting	46
7	Evaluatie en aanbevelingen	47
7.1	Inleiding	47
7.2	Aanbevelingen naar aanleiding van de conclusies	47
7.3	Evaluatie van het onderzoek	48
Nawoord		50
Literatuur		51
Bijlagen		55
Bijlage 1	Kijkwijzer	56
Bijlage 2	Interviewvragen met docenten	58
Bijlage 3	Interviewvragen met de leerlingen	59
Bijlage 4	Vragenlijst voor de docenten	61

Samenvatting

Dit verslag beschrijft mijn praktijkonderzoek met als onderzoeksvraag: wat hebben docenten binnen de afdeling Zorg en Welzijn binnen mijn school nodig om effectief te communiceren met leerlingen om de begeleiding in het leerproces te optimaliseren. Dit onderzoek is uitgevoerd binnen een scholengemeenschap te Apeldoorn.

Dit is een actieonderzoek (Ponte, 2006), omdat het verschillende fasen doorloopt in een cyclisch geheel. Om antwoord te krijgen op mijn onderzoeksvraag ben ik begonnen met een literatuuronderzoek over effectief communiceren met pubers. Daarna heb ik door middel van lesobservaties, interviews en vragenlijsten verschillende collega's op mijn school laten reflecteren op hun eigen handelen en leerlingen van de afdeling Zorg en Welzijn geïnterviewd. Door gebruik te maken van meerdere bronnen heb ik vanuit verschillende invalshoeken antwoord kunnen krijgen op mijn onderzoeksvraag.

Uit de conclusies van de verzamelde data gekoppeld aan de literatuur komt naar voren dat docenten gedeeltelijk bewust bekwaam zijn maar ook onbewust onbekwaam in het toepassen van zowel de socratische wijze van communiceren (Vervaart-Maas, 2006) als de oplossingsgerichte wijze van communiceren (Kim Berg & Szabó, 2007). Tevens komt er uit de conclusies naar voren dat leerlingen gestimuleerd worden in hun leerproces als docenten met hen volgens deze principes communiceren. Uit deze conclusies zijn een aantal aanbevelingen ontstaan die docenten helpen om effectief te communiceren met leerlingen.

1 Inleiding

Dit onderzoek is uitgevoerd op een scholengemeenschap in Apeldoorn die openstaat voor alle leerlingen. Ik ben hier werkzaam als docent, mentor en algemeen coach voor beginnende docenten. De missie van de school is: duidelijk, betrokken, uitnodigend (Schoolgids EC, 2011).

In de uitgangspunten van de school staat dat 'ieder kind uniek' is (Schoolgids EC, 2009). Op deze school wordt gewerkt met leerpleinen¹ (CPS, 2010). Dit vraagt van de docenten een benaderingswijze volgens de principes van het Nieuwe Leren (UvA, 2006). Van de docenten wordt verwacht dat ze op een begeleidende, coachende manier de leerlingen verder helpen in hun leerproces. Het doel is de leerling actief en gemotiveerd in zijn² leerproces te betrekken zodat hij eigenaar is van zijn eigen leren. Door als docent effectief te communiceren met de leerling wordt de begeleiding in dit leerproces geoptimaliseerd.

In de literatuur staat veel geschreven over effectief communiceren met pubers. Delfos (2009) heeft het over de socratische wijze van communiceren die de hersenen van pubers op 'aan' zetten. Vervaart- Maas, (2006) zegt dat uitdaagtechnieken helpen om iemand te prikkelen. De oplossingsgerichte wijze van communiceren (Kim Berg & Szabó, 2006) gaat uit van de mogelijkheden en succeservaringen en richt zich op oplossingen. Beide visies spreken mij aan, omdat deze als doel hebben de nieuwsgierigheid van de jongeren te verhogen en het denkproces te stimuleren. Ze hebben een zelfregulerend effect op jongeren. De coacht past bovenstaande technieken toe om als voorbeeldrol te dienen voor de docent, zodat hij deze kan toepassen in de communicatie met puberende leerlingen.

Aangezien er op mijn school steeds meer leerlingen komen met gedragsproblemen hoor ik steeds vaker van verschillende kanten geluiden dat docenten vastlopen in het begeleiden van het leerproces en het vasthouden van de motivatie van leerlingen.

Het doel van dit onderzoek is inzicht verkrijgen in de aspecten die voor een docent nodig zijn om effectief te communiceren met leerlingen om het leerproces van de leerlingen te optimaliseren. Als onderzoeker breng ik in kaart hoe de communicatie tussen docenten en leerlingen plaatsvindt, welke vaardigheden ze hierin missen, wat het effect hiervan is op

¹ Een leerplein is een grote ruimte waar meerdere groepen leerlingen les hebben. Er wordt zoveel mogelijk zelfstandig aan de opdrachten gewerkt.

² leerling wordt in de tekst aangeduid als mannelijk, lees ook vrouwelijk. Dit geldt ook voor de docent.

leerlingen en wat de docent hierin nodig heeft om hierover uiteindelijk aanbevelingen te doen. Het doel in het onderzoek is antwoord krijgen op de volgende vraag:

Wat hebben docenten Zorg en Welzijn op school A nodig om effectief met leerlingen te communiceren om de begeleiding in het leerproces te optimaliseren?

Om antwoord te krijgen op deze onderzoeksvraag heb ik de volgende deelvragen opgesteld:

1. Wat wordt in de literatuur gezegd over effectief communiceren met pubers?
2. Hoe wordt er nu door docenten gecommuniceerd met leerlingen?
3. Hoe denken docenten over hun manier van communiceren met leerlingen?
4. Wat is het effect van hun manier van communiceren op de leerlingen?
5. Wat hebben docenten nodig om effectief te communiceren met leerlingen?

In mijn studie heb ik gebruik gemaakt van de volgende bronnen: Delfos (2009), Vervaart-Maas (2006) en Kim Berg & Szabó (2007). De kern van hun theorieën zit in respectievelijk de socratische wijze en oplossingsgerichte wijze van communiceren wat aansluit op mijn onderzoek en uitgangspunten. Hier ga ik in hoofdstuk 2 dieper op in. Vervolgens zal in hoofdstuk 3 de wijze van onderzoek worden toegelicht waarna in hoofdstuk 4 de resultaten worden besproken en uiteengezet welke in hoofdstuk 5 worden geanalyseerd. In hoofdstuk 6 worden de antwoorden en conclusies beschreven en in hoofdstuk 7 worden de evaluaties en aanbevelingen aangegeven.

2 Literatuuronderzoek

2.1 Inleiding

Aangezien er in het kader van Passend Onderwijs (Rijksoverheid, 2011) op mijn school steeds meer leerlingen met gedragsproblemen worden toegelaten, vraagt dit van de docenten een speciale manier van begeleiding en coaching om de leerlingen te kunnen ondersteunen in hun leerproces. Effectieve communicatie kan hierbij een rol spelen, omdat er wordt uitgegaan van de mogelijkheden (Kim Berg & Szabó, 2007) van een leerling. Tevens wordt de leerling door middel van uitdaagtechnieken (Vervaart-Maas, 2009) uitgedaagd om zichzelf stap voor stap verder te ontwikkelen in zijn leerproces. Twee visies op effectieve communicatie zijn: de socratische (Vervaart-Maas, 2009) en de oplossingsgerichte wijze (Kim Berg & Szabó, 2007) van communiceren. In de volgende paragrafen ga ik dieper in op de betekenis van deze twee manieren van communiceren.

2.2 Puber en puberteit

Mijn eerste deelvraag luidt: *Wat wordt er in de literatuur gezegd over communiceren met pubers*. Hiervoor ben ik allereerst op zoek gegaan naar een definitie van de begrippen 'puber' en 'puberteit'.

Deze leeftijdsfase is niet door iedereen helder begrepen. Delfos (2009) spreekt van een puber als een jongere in de leeftijdsfase van 12 tot en met 18 jaar is. Crone (2008) heeft het over een leeftijdsfase tussen 10 en 14 jaar, de tijd van seksuele volwassenwording. Puber en adolescent zijn twee begrippen die weleens door elkaar worden gebruikt. In de meeste literatuur wordt de adolescent gezien als een jongere van 12 tot 25 jaar. Ik houd de definitie van Delfos aan, omdat de leerlingen van het voortgezet onderwijs in de leeftijdsfase zitten tussen 12 en 18 jaar.

2.3 Communiceren met pubers?

Op mijn school wordt er veel gewerkt op leerpleinen (CPS, 2010). Een docent die op een leerplein werkt heeft andere competenties nodig dan een docent die klassikaal lesgeeft. Ik vind dat de twee bovengenoemde visies op communiceren passen binnen de competenties van een docent die op een leerplein werkzaam is. Uitgaande van de missie van mijn school (Schoolgids EC, 2009), impliceren beide methodes van communicatie een uitnodigende, duidelijke en betrokken wijze van communiceren. Met het oog op Passend Onderwijs (Passendonderwijs, 2010) is de docent door het toepassen van beide methodes in staat alle

typen leerlingen optimaal te begeleiden in hun leerproces, omdat er vanuit de kracht en mogelijkheden van de leerling wordt benaderd. De leerling wordt hierdoor eigenaar van zijn leren (Vervaart-Maas, 2006) en gestimuleerd in zijn mogelijkheden om zich verder te ontwikkelen (Kim Berg & Szabó, 2007).

Crone (2008) beschrijft dat de puberteit in de hersenen begint. De hypothalamus stuurt het proces aan en stimuleert het afgeven van stoffen die de vorming van hormonen door de hypofyse regelen. Deze hormonen beïnvloeden de stemming en het gedrag. Dat vraagt van ons om op een volwassen en gelijkwaardige manier te blijven communiceren (Haris, 1973). Volgens Stewart & Joines (2006) wordt ieder gedrag volwassen genoemd dat een reactie is op een situatie in het hier en nu, waarbij alle volwassen mogelijkheden van de betrokken persoon worden gebruikt.

Tijdens de puberteit is er een grote activiteit in de hersenen, onder andere voorin in de prefrontale cortex (Crone, 2008). Dit zorgt ervoor dat pubers zich in een korte tijd als intelligent ervaren. Deze ontwikkeling in de hersenen is er de oorzaak van dat jongeren eigenwijs overkomen (Delfos, 2009). Pubers zijn hun psychologische identiteit aan het vormen en ontwikkelen. Deze geestelijke verandering bij jongeren heeft gevolgen voor de communicatie met anderen. Leerlingen reageren snel vanuit een weerstand en willen alleen datgene doen wat zij in hun hoofd hebben.

Zowel de socratische wijze van communiceren (Vervaart-Maas, 2006) als de oplossingsgerichte wijze van communiceren (Kim Berg & Szabó, 2007) impliceren technieken en methodieken die zorgen dat de docent vanuit een positieve houding met de leerling communiceert. Als men gebruik maakt van vraag- en uitdaagtechnieken die uitgaan van de mogelijkheden en zelfkennis van de leerling is hij in staat om vanuit zijn eigen kracht dingen te ontdekken. Daarom zijn in verband met dit onderzoek deze visies op communiceren effectief. Hiermee wordt de begeleiding van het leerproces van de leerlingen geoptimaliseerd.

2.4 Bevorderende factoren in de communicatie tussen pubers en volwassenen?

*“Met pubers moet je echt communiceren anders vertrekken ze, letterlijk of figuurlijk”
(Delfos, 2009)*

In de voorafgaande paragraaf over ‘puber en puberteit’ werd al duidelijk dat communicatie wezenlijk is om goed de puberteit door te komen. Om te voorkomen dat volwassenen in communicatie met pubers de hersenen op ‘uit’ zetten, is het van belang dat men actief

luistert en uinodigend vragen stelt met een 'leeg hoofd' (Vervaart-Maas, 2006). Pubers vinden vaak dat ze behandeld worden alsof ze kleine kinderen zijn die niet kunnen denken. Ze vinden dat docenten vaak te veel preken. Delfos (2009) zegt dat het móeten luisteren naar de mening van de ander bij pubers averechts werkt. Het móeten aanhoren van andermans mening stopt hun eigen denkproces. Daarom gaat men met een leerling onbevooroordeeld het gesprek in en vraagt men door in het hier en nu (Starr, 2008).

Volgens Cauffman en Van Dijk (2009) is het leggen van contact de stap die men als eerste maakt. In relatie met pubers wordt hiermee het vertrouwen opgebouwd. Tijdens deze eerste stap kan men laten zien dat men de puber aanvoelt, met hem meedenkt en met respect inspeelt op zijn behoeften. Als er vertrouwen is, is de jongere bereid om begeleid te worden in zijn leerproces (Delfos, 2009). Om contact te maken is volgens Rosenberg (2008) respect, bescheidenheid en aandacht nodig. Hij zegt dat we leren onze relaties in een nieuw licht te zien als we Geweldloze Communicatie gebruiken door te luisteren naar onze behoeften en die van anderen. Geweldloze Communicatie is een wijze van communiceren die ons vanuit ons hart wil laten geven. Vaak zoeken we op verkeerde plekken naar wat we *willen*. Geweldloze Communicatie is een manier om onze *aandacht* te leren richten op plekken waar meer kans is dat we vinden wat we zoeken. Als we willen komen tot een hart-tot-hart communicatie, moeten we ons bewustzijn richten op vijf gebieden zoals: waarneming, gevoelens, behoeften, verzoek en mededogen. Hierdoor wordt de communicatie uitwisselend en komt men tot een echte dialoog, waarin gekeken wordt naar de mogelijkheden (Kim Berg & Szabó, 2007). Delfos (2009) heeft het over de hersenen op 'aan' zetten. Dat wil zeggen dat de jongere geprikkeld wordt om zelf te denken en vertellen over wat er in zijn hoofd afspeelt. Men komt hierdoor in gesprek met jongeren, omdat ze hun verhaal kunnen vertellen en nieuwsgierig worden. Bovendien zullen jongeren zich gewaardeerd voelen wanneer ze zich veilig voelen. Hiervoor is het nodig om geloofwaardig te zijn. Om geloofwaardig over te komen is het volgens Visser en Butter (2008) nodig om objectief te zijn. Dat betekent dat men onbevooroordeeld met respect het gesprek ingaat. Hiervoor is eerlijkheid noodzakelijk. Men is eerlijk als men zegt en doet wat men denkt, voelt en wil. Volgens Ruijter (2005) handelt men dan authentiek en congruent. In navolging van Ruijter (2005) speelt openheid en eerlijkheid een rol in contact tussen een volwassene en een puber, omdat je dan als volwassenen meer zeggingskracht hebt. Dat betekent dat men communiceert vanuit zuivere en krachtige argumenten. Hierdoor weet de ontvanger wat van hem wordt verwacht. Classman en Hadad (2004, pag 266) zeggen het volgende over deze eigenschap: "*Openness behaviour characterized by an person freely expressing his own sense of self, rather than playing a role or hiding behind a façade.*" Wat zoveel betekent als

het niet verschuilen achter een bepaald rolmodel, maar je vrij voelt jezelf uit te drukken over wie je bent.

Een andere manier om open te zijn in communicatie met jongeren is volgens Delfos (2009) het toepassen van metacommunicatie. Dit is het communiceren over communicatieprocessen. Schulz von Thun (2003) geeft een viertal regels om aan metacommunicatie te kunnen voldoen: De zender kan duidelijk onder woorden brengen wat hij wil. Deze wens heeft voor de ontvanger een informatief karakter. Daarbij moet de ontvanger zich vrij voelen in zijn reactie op het verzoek. De zender accepteert het indien de ontvanger nee heeft gezegd, de ontvanger vindt het prima dat de zender zijn wens naar voren heeft gebracht. Hierbij gaat het volgens Schulz von Thun (2003) erom dat de inhoud van de boodschap zakelijk is en in begrijpelijke taal. In navolging van Delfos (2009) zijn er, als aanvulling op bovengenoemde regels van Schulz von Thun (2003) van communicatie, een aantal voorwaarden van metacommunicatie. Om metacommunicatie in gespreksvoering met leerlingen toe te kunnen passen, moet het doel en de intenties van het gesprek duidelijk zijn. Tevens heeft de jongere het nodig dat je benoemt en volgt wat je voelt. Vervolgens nodig je als docent de jongere uit zijn mening over het gesprek te geven. Door het toepassen van deze voorwaarden zijn de jongeren bereid open te staan in het gesprek (Kim Berg & Szabó, 2007). Ze zullen dan minder in de verdediging schieten en eerder vanuit zichzelf naar een oplossing zoeken. Hiermee kunnen we bereiken dat we een appèl doen op de volwassen rol van de leerling. Berne (1976) spreekt van een transactionele prikkel. Een transactionele prikkel roept een transactionele reactie op. Als A iets laat zien, horen of voelen dan zal B iets zeggen, doen, etc. (Hoogerhuis & Van Oorschot, 2008).

Zoals ik eerder beschreef, begint goede communicatie met jongeren met de houding die de docent aanneemt. Die houding moet er een zijn van respect en bescheidenheid (Rosenberg, 2008). Dit doet de docent door ervan overtuigd te zijn dat jongeren iets te vertellen hebben en dat ze het willen vertellen. De vraag is niet of jongeren een mening hebben of over informatie beschikken, maar hoe we met hen kunnen communiceren om die mening te horen of die informatie te verkrijgen. Volgens Delfos (2009) wordt door de socratische methode van vragen om nadere uitleg het denkproces van jongeren gestimuleerd en zullen ze in de loop van het gesprek vaak zelf de argumenten noemen die de volwassene hen had willen vertellen. Als volwassenen vanuit bescheidenheid en respect met pubers communiceren kunnen ze de jongeren uitnodigen tot nadenken. Tevens worden de jongeren uitgenodigd tot het delen van wat er in hen omgaat. Delfos (2006) heeft het over de attitude, de houding die men aanneemt die hierbij een grote rol speelt. Zo'n houding leidt tot eenzelfde gedrag bij de

jongere. In navolging van Diekman (1993) draagt effectieve communicatie ertoe bij dat we minder in conflict komen met elkaar en met de leerlingen. Een gelijkwaardige houding speelt hierin een rol. In de Transactionele analyse van Berne (1976) wordt gesproken over een volwassen manier van communiceren. Beide gesprekspartners staan dan in hun rol van Volwassenen. Het gaat hier over volwassenheid in het kader van gelijkwaardigheid. Als we naar gedrag van mensen kijken, kunnen we drie patronen onderscheiden. Berne (1976) noemt dit Ouder, Volwassene, en Kind. Elk van deze drie benamingen staat tevens voor een ego-toestand. Ieder mens bestaat uit alle drie de ego-toestanden. Het Ouder- en het Kindgedrag zijn gedragingen die voortkomen uit ons verleden (Hoogerhuis & Van Oorschot, 2008). Voor dit onderzoek betekent dit dat docenten in de communicatie met leerlingen vanuit een volwassen rol communiceren. Hiermee hebben ze een voorbeeldfunctie naar de leerlingen toe.

Het OVK-model van Berne (1976) helpt om de interactiepatronen in het gedrag van een individu waar te nemen. Het wordt ook gebruikt om naar de interactie (communicatie) tussen twee mensen te kijken. Door het geven van feedback over feiten die gaan over de inhoud en gevoel in het hier en nu is het mogelijk om onbevooroordeeld te communiceren (Beek en Tijmes, 2006). Wat mij hierin aanspreekt is dat door het analyseren van het gedrag en de communicatie onderliggende dynamische drijfveren en patronen zichtbaar worden in intra- en interpersoonlijke processen. Door dit bewustwordingsproces is de jongere in staat zijn gedrag te veranderen. Deze onderliggende drijfveren zijn volgens Niet (2006) psychologische behoeften (hongers), verschillende zijswijzen (egotoestanden) en het onbewuste levensplan (script). Essentieel in Transactionele Analyse is dat je met je eigen gedrag bij veel mensen onherroepelijk dat gedrag oproept dat complementair is. Gürs en Nowak (2009) hebben het over *complementaire (parallele) transacties en kruistransacties*. Er is sprake van een *complementaire (parallele) transactie* als het patroon van de Volwassene die van een volwassen reactie oproept. Zodra je beheerst, beargumenteerd, rationeel de ander tegemoet treedt, roep je eenzelfde reactie op. Kind en Ouder zullen niet of nauwelijks een rol spelen en de verhouding is gelijkwaardig (Hoogerhuis, Van Oorschot, 2008). Als deze gelijkwaardige benadering wordt toegepast binnen het onderwijs door docenten, en zij bewust zijn van hun patronen, zijn ze in staat om vanuit een volwassen rol met de leerling te communiceren. Hierdoor voelen de leerlingen zich erkend in hun gevoelens, gedachten en handelen, waardoor ze bereid zijn om mee te denken over de doelen die ze willen bereiken binnen het leerproces.

Door de gespreksvoering met jongeren socratisch toe te passen is het volgens Delfos (2009) mogelijk om de hersens van jongeren op 'aan' te zetten. Dit betekent dat men behalve door gericht doorvragen ook waardering uit voor hun denkproces om hun vertellen te stimuleren. Evenals de socratische wijze van communiceren ervaar ik als docent en coach dat de oplossingsgerichte wijze van communiceren (Kim Berg & Szabó, 2007) stimulerend werkt voor het denkproces bij jongeren, omdat hiermee het zelfregulerend effect wordt gestimuleerd. Beide visies van communiceren worden in de volgende paragrafen verder toegelicht.

2.5 Socratische wijze van communiceren

Wanneer we op de socratische wijze communiceren (Vervaart-Maas, 2006), neemt de kwaliteit van de uitwisseling toe. Deze manier van communiceren betekent vooral dat het denkproces bij de ander wordt gestimuleerd door middel van de belangstelling die men zelf heeft en de kennis waarover men zelf beschikt (Delfos, 2009). De grondhouding van de socratische wijze van communiceren is de onwetendheid. Alleen vanuit die houding kan de gesprekspartner oprecht interesse en respect tonen (Vervaart-Maas, 2006). Bij deze grondhouding gaat het erom dat men zich van de domme houdt, ofwel een leeg hoofd heeft. Dat wil zeggen dat men doet alsof men niets weet en zonder enig oordeel het gesprek ingaat. De puber voelt zich dan serieus genomen en zal niet afhaken.

De socratische wijze van communiceren maakt gebruik van uitdaagtechnieken, *Socratisch uitdagen*: vanuit bovengenoemde grondhouding worden gedachten aan de hand van vragen getoetst op houdbaarheid of tegenstrijdigheden (Vervaart-Maas, 2006). Door het toepassen van deze vraagtechnieken wordt de leerling *uitgenodigd* na te denken over zijn denkproces en krijgt daardoor het gevoel dat hij deskundig is en eigenaar is van zijn leren. Doorvraagtechnieken stellen de leerling in staat zelf te ontdekken en gemotiveerd te raken om zelf op zoek te gaan naar de oplossing. Dit maakt hem actief *betrokken* bij zijn eigen leerproces. Hij wordt hierdoor uitgedaagd om zelfstandig te werken aan zijn ontwikkeling. Volgens Delfos (2009) zijn dit de kenmerken van socratische gespreksvoering.

Vervaart-Maas (2006) beschrijft dat het bij de socratische wijze van communiceren essentieel is om door te vragen als er irrationele gedachten in het spel zijn, zoals eisen, rampdenken, lage frustratietolerantie, generalisaties of afhankelijk gedrag. Dit zijn gedachten die niet op de realiteit zijn gebaseerd en de jongeren remmen in hun ontwikkeling. Jongeren kunnen blijven hangen in deze gedachten. Door middel van gericht doorvragen krijgt de jongere echter het gevoel dat hij serieus wordt genomen en zelf zijn denkproces kan

ontdekken. 'Een andere manier om jongeren uit te dagen en in contact te komen is Provocatieve begeleiding. Hierbij speelt in communicatie met jongeren de volgende basishouding een rol: humor, warmte en uitdaging (Rigardus, 2010). Daardoor worden vaste patronen van de jongere ontregeld. In de praktijk werkt het omdat de leerlingen assertief worden, meer zelfvertrouwen krijgen evenals een realistischer kijk op zichzelf en hun omgeving. Voor mijn onderzoek betekent dit dat docenten jongeren provocatief begeleiden zodat ze zich optimaal kunnen ontwikkelen.

2.5.1 RET

Een andere provocerende methode in begeleiding is de Rationeel-emotieve therapie (RET) omdat het uitgangspunt bij deze begeleiding is dat mensen leren hun gedachten kritisch te bekijken; zijn de gedachten wel reëel, helpen ze wel (Lieshout, 2009)? Volgens Hajzler & Bernard (1991) leert men hierbij anders te kijken naar dezelfde situatie en zo negatieve, sombere, destructieve, niet helpende gedachten te vervangen door positieve, opbouwende helpende gedachten. Bannink & Roeden (2007) geven aan dat door het stellen van de volgende vragen jongeren hierin geholpen kunnen worden: Wat heb je al geprobeerd? Wat hielp? Hoe hielp dat? Wat heeft wel succes gehad? Wat heeft jou tot nu toe geholpen om...? Dergelijke vragen worden volgens Vervaart-Maas (2006) ook wel socratische vragen genoemd omdat ze de jongere ruimte geven om objectief na te denken over hun eigen handelen. De jongere leert daardoor adequaat om te gaan met de oorzaken van problemen of gebeurtenissen. Door het zelfregulerend effect is de jongere verantwoordelijk voor zijn eigen leerproces.

Deze provocatieve of socratische manieren van gespreksvoering kan samen met de oplossingsgerichte gespreksvoering er toe bijdragen dat de leerling zich ontwikkelt vanuit zijn mogelijkheden (Kim Berg & Szabó, 2007). Volgens Bannink en Westra (2006) krijgt men hierdoor kracht om op voort te borduren en zichzelf te ontwikkelen. De volgende paragraaf gaat dieper in op welk effect de oplossingsgericht manier van communiceren heeft op het leerproces van de jongere.

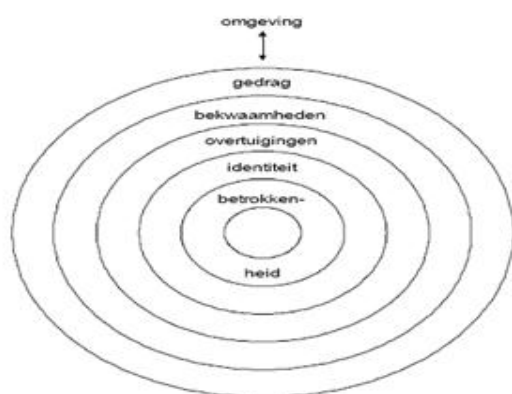
2.6 Oplossingsgerichte wijze van communiceren

Oplossingsgerichte Korte Counseling (OKC) (Wulp, 2000) is gebaseerd op kenmerken van oplossingsgerichte wijze van communiceren. Het komt van oorsprong uit de therapiewereld (Kim Berg & Szabó, 2007). Het is geschikt voor eenvoudige counselinghulp aan leerlingen op school, omdat deze benadering bij verschillende problemen kan worden toegepast. De helper bespreekt nauwelijks de inhoud van de problemen, maar zoekt en volgt vooral de

doelen en de oplossing van de leerlingen. In de praktijk is het toepasbaar bij zowel sociaal incompetent gedrag als pesten, maar het is ook veel breder toepasbaar (Wulp, 2000).

Door het inzetten van OKC is de jongere in staat om zijn gedrag te veranderen, omdat men uitgaat van zijn kracht en zijn mogelijkheden. Het model van Bateson is een hulpmiddel om te reflecteren op dit gedrag. Dit model heeft hij ontwikkeld om de mens bewust te maken van wat hij doet, wat hij kan, wat hij wil en wie hij is (zakelijk.infonu, 2008). Het model staat afgebeeld in figuur 2.0.

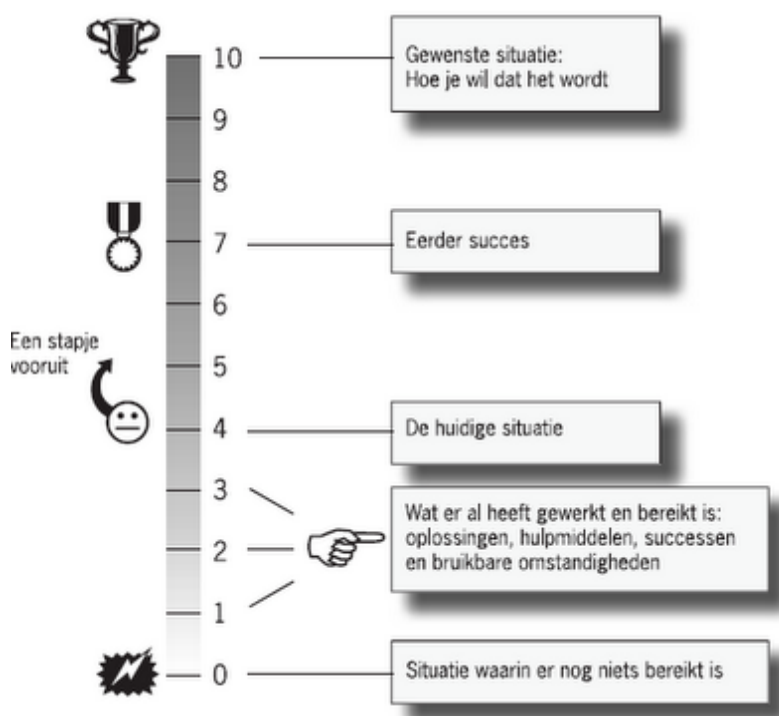
Figuur 2.0: Model van Bateson (Zakelijk.infonu, 2008)



Door middel van doorvragen op de 6 niveaus van Bateson³ (Kessels-Smit, 2008): *omgeving, gedrag, vaardigheden, overtuigingen, identiteit en spiritualiteit*, wordt hij bewust van zijn handelen en gedrag. Hij leert van zijn eigen succeservaringen, omdat hij zijn mogelijkheden ziet en vertrouwen krijgt in wat hij kan (Bannink & Westra, 2006). Volgens Korthagen, et.al (2006) spelen bij het begeleiden van deze reflectieprocessen de volgende vaardigheden een belangrijke rol: actieve luisterende houding, het helpen creëren van een geschikte leerervaring, terugblikken, formuleren van essentiële aspecten, alternatieven ontwikkelen en een keuze maken en uitproberen. In navolging van Hendriksen (2007) is reflectie een noodzakelijke fase in het leren, omdat door middel van het stellen van open vragen, ervaringen en/of kennis worden geherstructureerd. Er wordt dieper ingegaan op de achterliggende gedachten waarom men op een bepaalde manier heeft gehandeld en wat men de volgende keer nodig heeft om anders te doen. Hierdoor wordt men zich bewust van zijn handelen en is in staat om bij een vergelijkbare situatie zijn gedrag aan te passen en te

³ Gregory Bateson (1904-1980) –Anthropologist, Social scientist

veranderen. Probleemgedrag wordt zo op oplossingsgerichte wijze aangepakt. Bij oplossingsgerichte wijze van communiceren wordt eerst een probleem omschreven (Cauffman en Van Dijk, 2009). Vervolgens wordt het probleem geanalyseerd om daarna zo snel mogelijk de overstap naar het oplossingsgericht denken te maken (Kim Berg & Szabó, 2007). Na het helder hebben van de hulpvraag worden de doelstellingen geformuleerd die gericht zijn op een oplossing (Starr, 2008). Volgens Bannink & Roeden (2007) kun je dan de volgende vragen stellen: Wat heb je al geprobeerd? Wat hielp je? Hoe hielp dat? Wat heeft wel eens succes gehad? Wat heeft jou tot nu toe geholpen om...? Bij oplossingsgericht communiceren kan de schaalvraag als hulpmiddel gebruikt worden bij het vaststellen van de doelen (Kim berg & Szabó, 2007). Op een schaal van 1 tot en met 10 kunnen de veranderingen die een jongere doormaakt worden aangegeven, zodat hij zijn vorderingen kan zien en kan nagaan hoever hij nog van zijn doel is verwijderd. Het stellen van de schaalvraag verloopt volgens Visser (2009) vaak via een aantal basistappen: introductie, huidige positie, platform, eerder succes, visualiseren, stap vooruit. Figuur 2.1 visualiseert de bovenstaande basistappen.



Figuur 2.1: Basisstappen van Visser

Deze doelstellingen worden in de loop van het gesprek bijgeschaafd of verfijnd. Een andere krachtbron die aangeboord kan worden in een gesprek is het stellen van de wondervraag

(Kim Berg & Szabó, 2007). Dit is een krachtig hulpmiddel waarmee men de jongere kan helpen een eerste beeld te vormen van oplossingen. Men stelt de vraag met : stel....dat... en brengt vervolgens de details van de geconstrueerde gewenste situatie. Hierdoor kan de jongere over alternatieven nadenken en vooral over de veranderingen die wenselijk en vervolgens mogelijk zijn (Vervaart-Maas, 2006). In antwoord op mijn onderzoeksvraag communiceren docenten met leerlingen effectief als ze de oplossingsgerichte wijze van communiceren toepassen.

2.7 Samenvatting

Effectieve communicatie kan worden toegepast vanuit twee visies, namelijk de socratische wijze en de oplossingsgerichte wijze van communiceren. Wat hierbij essentieel is dat de puber vanuit zijn eigen kracht gemotiveerd wordt om zich te ontwikkelen in zijn leerproces. De socratische wijze stimuleert de nieuwsgierigheid van de jongere en zijn ontwikkeling in zijn leerproces (Vervaart-Maas, 2006). Doordat de jongere de kans krijgt zich te ontwikkelen vanuit zijn mogelijkheden, krijgt hij meer zin om deel te nemen aan het leerproces (Kim Berg & Szabó, 2007). Het uiteindelijke doel wat hiermee bereikt wordt is dat de jongere zijn schoolcarrière met succes doorloopt.

3 Actieonderzoek

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijf ik hoe ik dit actieonderzoek heb opgebouwd (Ponte, 2006). Het onderzoek verloopt in verschillende fasen die een cyclisch verloop hebben. Door literatuuronderzoek, vragenlijsten en interviews heb ik de data verzameld. Behalve de keuze van respondenten en dataverzamelingsinstrumenten verantwoord ik in dit hoofdstuk tevens de analyse, triangulatie, validiteit, betrouwbaarheid en ethiek van mijn onderzoeksverslag.

3.2 Instrumenten

Als onderzoeker heb ik verschillende literatuurbronnen bestudeerd: boeken, websites en artikelen. Deze hebben mij de informatie verschaft die ik nodig heb om antwoord te krijgen op mijn onderzoeksvraag. Aan de hand van een filmopname heb ik lessen geobserveerd bij collega's. Met behulp van een gestructureerde kijkwijzer⁴ (Harinck, 2006) is er een nulmeting gedaan van de manier waarop docenten communiceren met leerlingen. In die kijkwijzer zijn gedragsindicatoren opgesomd die te maken hebben met zowel verbale- als non-verbale communicatie (Slooter, 2005) Tijdens een semigestructureerd interview⁵ (Harinck, 2006) heb ik een aantal hoofdvragen opgesteld waarop ik als onderzoeker doorvraag. Gestructureerde vragenlijsten⁶ (Harinck, 2006) zijn door de respondenten ingevuld.

3.3 Respondenten

In mijn onderzoek zijn zes docenten uit het kernteam zorg en welzijn op mijn school tijdens hun les geobserveerd en geïnterviewd. Van de 14 docenten van het kernteam zorg en welzijn op mijn school hebben er 10 de vragenlijsten ingevuld. Tevens heb ik van de 75 leerlingen van de afdeling zorg en welzijn er 25 ondervraagd via een interview. Ik heb gekozen voor docenten van de afdeling zorg en welzijn binnen mijn school omdat zij eerder bijscholing hebben gehad in effectieve communicatie in de vorm van workshops. Ik heb voor deze leerlingen gekozen omdat zij van deze docenten les krijgen en het beste kunnen aangeven wat ze nodig hebben van betreffende docenten om in hun leerproces optimaal begeleid te kunnen worden.

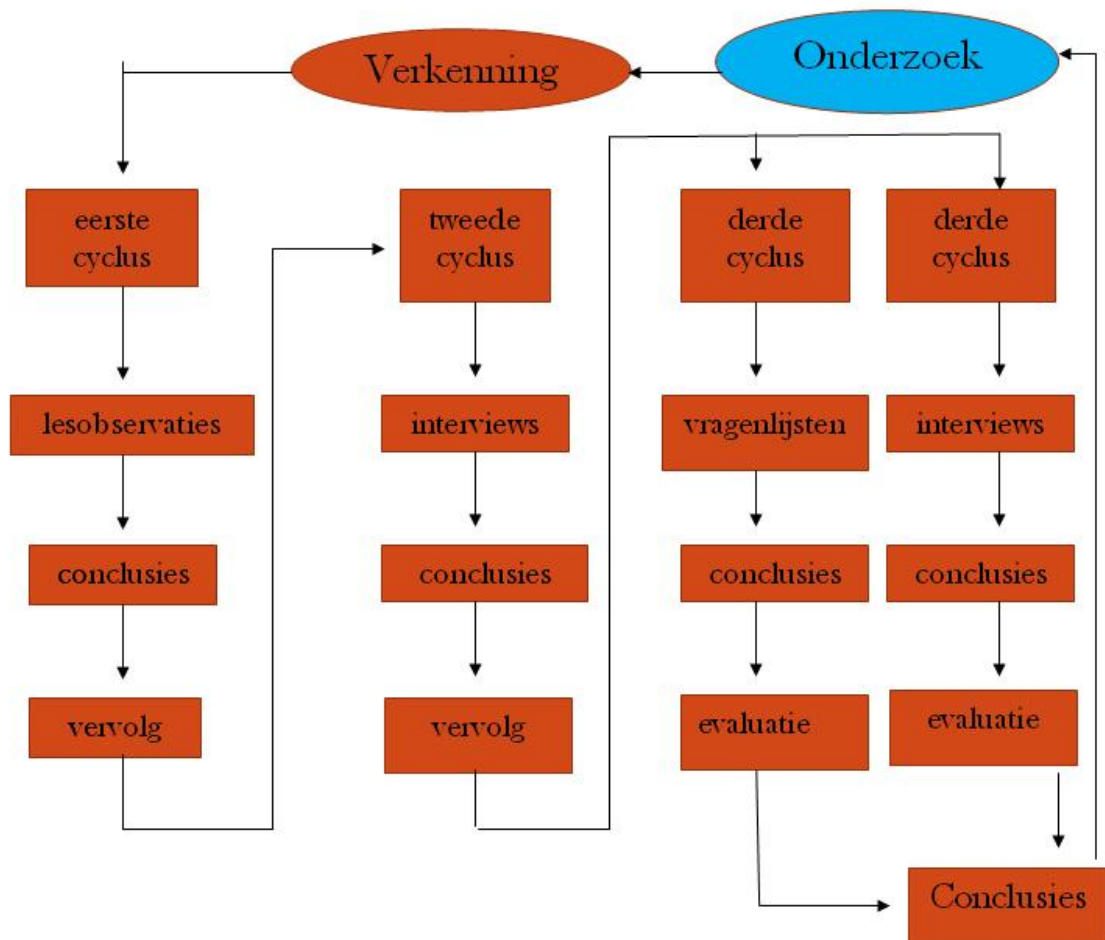
⁴ Bijlage 1: Kijkwijzer

⁵ Bijlage 2: vragen voor het interview met docenten en vragen voor het interview met leerlingen

⁶ Bijlage 3: vragenlijst

3.4 Het onderzoeksmodel

Om antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag is er gekozen voor een actieonderzoek. Medewerkers hebben door middel van vragenlijsten, interviews en lesobservaties gereflecteerd op hun eigen handelen binnen hun lessituatie. Het reflecteren heeft mede plaatsgevonden door mijn actieve rol als coach. Door dit bewustzijnsproces ontwikkelen ze zich in effectieve communicatie met leerlingen. Aangezien zij op basis van de zo verkregen inzichten hun handelen in de situatie waarin dat plaatsvindt systematisch proberen te verbeteren, wordt dit onderzoek een actieonderzoek genoemd (Ponte, 2006). In onderstaande figuur is het cyclisch proces weergegeven van dit kwalitatief actieonderzoek (Ponte, 2006).



Figuur 3.1: cyclisch model van actieonderzoek (Ponte, 2006)

3.4.1 Fasen in onderzoek

Voorafgaand aan de start van mijn actieonderzoek heb ik literatuur bestudeerd over 'communicatie met pubers'. Hierdoor kan antwoord gegeven worden op deelvraag 1: wat zegt de literatuur over communiceren met pubers?

Fase 1:

In de eerste cyclus van mijn onderzoek zijn bij zes respondenten lessen geobserveerd aan de hand van een gestructureerde kijkwijzer (Harinck, 2006) om een nulmeting te doen over hoe docenten binnen de afdeling zorg en welzijn op mijn school communiceren. Uit deze nulmeting kan antwoord worden gegeven op de deelvragen 2 tot en met 4. Uit die antwoorden zijn conclusies getrokken.

Fase 2

Om docenten te laten reflecteren op hun handelen binnen hun lessituatie zijn er semi-gestructureerde interviews afgenomen bij dezelfde zes respondenten (Harinck, 2006). De vragen tijdens dit interview zijn gebaseerd op de reflectiecyclus van Korthagen, et al (2006). Er is voor dit instrument gekozen omdat deze manier het mogelijk maakt via open vragen gericht door te vragen op verschillende onderdelen die te maken hebben met communicatie. Hierdoor worden de docenten zich bewust van hun eigen handelen en zijn in staat hierop te reflecteren. Door middel van deze reflectie krijgen de docenten een beeld hoe ze communiceren met leerlingen en wat ze hiervoor nodig hebben. Via die bevindingen is er in deze fase op deelvraag 2 tot en met 5 antwoord gegeven. Uit deze bevindingen zijn vervolgens conclusies getrokken.

Fase 3

Aan de hand van bovenstaande conclusies is er een vragenlijst⁷ opgesteld welke is rond gestuurd naar docenten van de afdeling zorg en welzijn. De vragen van de vragenlijst zijn gebaseerd op de niveaus van Bateson (Kessels-Smit, 2008). Hiermee is er inzicht verkregen in de bevorderende en belemmerende factoren die een rol spelen in de communicatie tussen docenten en leerlingen. Hieruit kan vervolgens worden afgeleid wat docenten nodig hebben om effectief te communiceren met leerlingen en zo antwoord te krijgen op bovengenoemde deelvragen.

⁷ Bijlage 4: vragenlijst

Fase 4

In deze fase zijn er semigestructureerde interviews (Harinck, 2006) afgenomen met leerlingen van afdeling zorg en welzijn. Aan de hand hiervan zijn de leerlingen ondervraagd over het handelen van docenten om te achterhalen hoe zij denken over de manier van communiceren van docenten met hen en het effect hiervan op hun gedrag tijdens de lessen. Hierbij is gebruik gemaakt van een aantal hoofdvragen waarop via open vragen is doorgevraagd op de verschillende onderdelen die met communicatie te maken hebben. Uit de bevindingen van deze fase is antwoord verkregen op deelvraag 3 tot en met 5. De conclusies die uit deze laatste fase zijn getrokken zijn geëvalueerd om vervolgens eindconclusies voor het gehele onderzoek te beschrijven. Deze eindconclusies zijn gerelateerd aan het literatuuronderzoek.

3.5 Afwegingen en keuze instrumenten

Er is gekozen voor het instrument interview omdat dit een goede dialoog teweegbrengt met de respondenten. Er ontstaat dan een veilig klimaat waardoor de respondent zich open durft te stellen om de vragen te beantwoorden. Het instrument vragenlijst is gekozen om in een kort tijdsbestek een bredere groep te kunnen bereiken en vanwege de betrouwbaarheid van dit instrument.

3.6 Analyse van de data

Na het verzamelen van de gegevens zijn deze geanalyseerd en systematisch stap voor stap geclusterd in verschillende categorieën. Bij analyse op categorieën is gezocht op verschijnselen of uitspraken die vaak voorkomen (Ponte, 2006). Tijdens deze analyse zijn de gegevens geclusterd die bij elkaar lijken te horen. Aan de clusters (ofwel categorieën) zijn de volgende namen gegeven: inter-persoonlijk, pedagogisch, didactisch en organisatorisch (Openuniversiteit, 2010). Vervolgens zijn alle gegevens toegedeeld aan één van deze categorieën. Hierna is gecontroleerd of alle bronnen in de gegevens zijn terug te vinden (triangulatie). Uit de resultaten zijn tenslotte een aantal vooronderstellingen afgeleid.

3.7 Betrouwbaarheid en validiteit

Volgens Harinck (2008) wordt met betrouwbaarheid en validiteit bedoeld de kwaliteit van een operationalisatie, vastgelegd in het onderzoeksinstrument. Om te onderzoeken of de ontwikkelde vragenlijsten en interviews geschikt zijn om te gebruiken in dit onderzoek zijn deze van tevoren door 'critical friends' kritisch bekeken. Na het stellen van de vragen tijdens de interviews zijn de antwoorden elke keer samengevat om te checken of mijn interpretatie klopt met hetgeen de respondenten hebben gezegd. Daarna heb ik de reacties bijgeschaafd,

verfijnd en/of toegevoegd. Tijdens een validatiesessie met critical friends is de verwerking van de data in hoofdstuk 4 en de conclusies daarop in hoofdstuk 5 verantwoord. Een begeleider van Fontys OSO heeft het geheel via film teruggekeken en beoordeeld. De presentatie van de verzamelde data heeft een critical friend goed bekeken en vergeleken met de analyse in dit onderzoeksverslag. De validiteit van dit onderzoek is hiermee zeker gesteld.

3.8 Triangulatie

Aangezien er gebruik is gemaakt van meerdere soorten onderzoeksmethoden (literatuuronderzoek, vragenlijsten, observaties en interviews) is het effect van het effectief communiceren tussen docenten en leerlingen via meerdere bronnen onderzocht wat betere conclusies mogelijk maakt. Op deze manier zijn er vanuit verschillende hoeken gegevens/gezichtspunten expliciet op tafel gekregen. Door het ondervragen van docenten en leerlingen via bovenstaande bronnen en deze te relateren aan de onderzochte literatuur is de betrouwbaarheid en validiteit zo hoog mogelijk gehouden (Harinck, 2008).

3.9 Ethiek

Voordat de instrumenten bij de respondenten zijn ingezet zijn ze vooraf geïnformeerd over het doel van het onderzoek. Alle afspraken met de respondenten zijn daadwerkelijk nagekomen. Er is zorg gedragen voor het voorkomen van slordigheid en het vermijden van bedrog en zelfbedrog door het onderzoek en het verslag regelmatig te bespreken met onderzoeksbegeleider en critical friends. Voorafgaand aan het onderzoek en het benaderen van de respondenten is het voorgenomen onderzoek besproken met de leidinggevende van de school en is hiervoor toestemming verkregen. Aan alle betrokkenen is toestemming gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. De gegevens zijn opgeslagen in een betrouwbaar bestand en zijn volkomen anoniem. Tussentijds zijn regelmatig afspraken gepland met mijn begeleider en critical friends om de voortgang van het onderzoek goed te plannen en onderdelen van het verslag kritisch te laten lezen om feedback te ontvangen. Hierop is het verslag aangepast, verfijnd en bijgeschaafd.

3.10 Samenvatting

Door op een systematische manier de opbouw van mijn onderzoek te beschrijven heb ik op een verantwoorde manier uiteen gezet hoe ik tot de keuze ben gekomen van de methodologie van dit onderzoek. In hoofdstuk 4 presenteer ik de data en in hoofdstuk 5 zet ik de analyse van de verzamelde data uiteen gekoppeld aan de literatuurstudie van hoofdstuk 2.

4 Datapresentatie en Resultaten

4.1 Inleiding

De docenten van het kernteam zorg en welzijn op mijn school hebben in het schooljaar 2008-2009 interne workshops gevolgd over communiceren met pubers. Er heeft een wisseling plaatsgevonden onder de kernteamleden: er zijn mensen weggegaan en er zijn nieuwe docenten bij gekomen. Om een beeld te krijgen hoe er nu gecommuniceerd wordt tussen docenten en leerlingen heb ik een kwalitatief actieonderzoek gedaan (Ponte, 2006). Ik ben begonnen met een nulmeting aan de hand van lesobservaties.

In onderstaande paragraaf worden de data verzameld uit deze lesobservaties gepresenteerd.

4.2 Presentatie data lesobservaties

Kijkwijzer gebruikt bij de observatie van de lessen 6 Respondenten --Helemaal niet, - Weinig, + wel, ++ veel				
<i>Begin van de les</i>	--	-	+	++
1. Docent staat bij de ingang	6x			
2. Docent begroet de leerlingen bij binnenkomst			6x	
3. Docent kijkt de leerlingen aan			6x	
Non-verbaal	--	-	+	++
<i>Tijdens de les</i>				
4. Docent staat met open houding			6x	
5. Docent staat met gesloten houding	1x	5x	6x	
6. Docent maakt oogcontact met de leerlingen			6x	
7. Docent maakt links van de groep oogcontact	5x		1x	
8. Docent maakt rechts van de groep oogcontact	4x		2x	
9. Docent lacht	5x		5x	1x
10. Docent kijkt nors		1x	4x	1x
11. Docent gebruikt zijn mimiek		1x	2x	4x
12. Docent gebruikt gebaren				
Verbaal				
13. Docent praat rustig met rustpauzes			5x	1x
14. Docent praat vriendelijk			4x	2x
15. Docent praat zacht	3x	5x	1x	
		3x		
			3x	3x

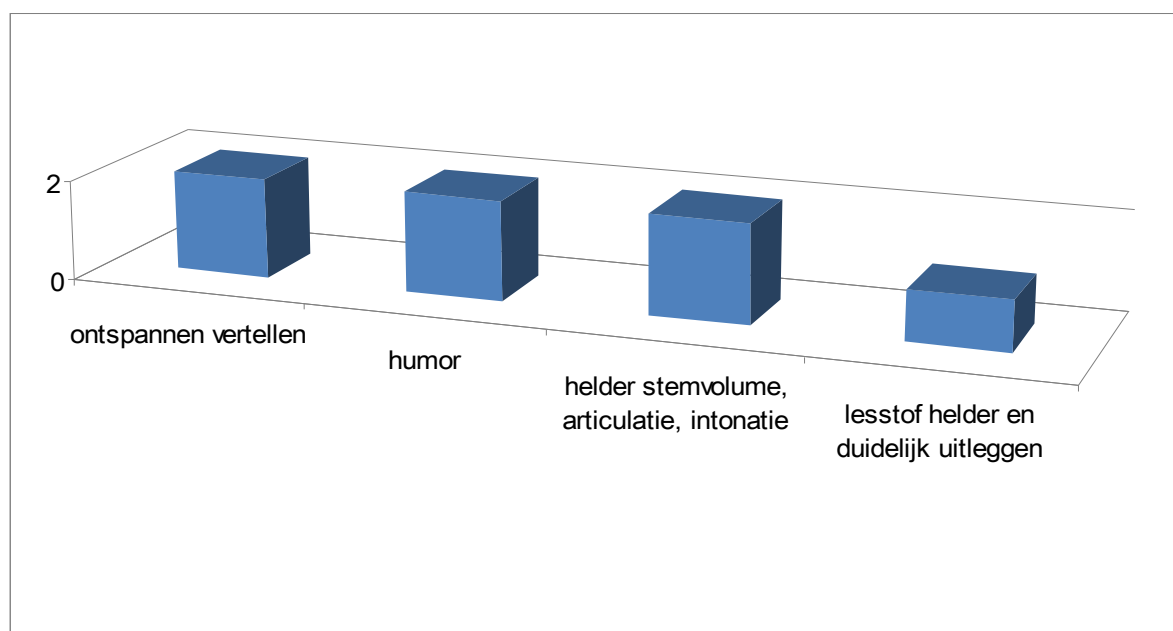
16. Docent praat hard	3x	3x		
17. Docent praat met intonatie	6x			
18. Docent wordt boos	6x			
19. Docent schreeuwt			4x	2x
20. Docent praat staccato				
21. Docent luister			3x	3x
22. Docent vraagt door			3x	3x
23. Docent vraagt door op gevoel			3x	3x
24. Docent stelt open vragen	6x		6x	
25. Docent stelt gesloten vragen	4x		2x	
26. Docent stelt suggestieve vragen				
27. Docent spreekt leerlingen met ik- boodschap aan		1x	3x 5x	2x 1x
28. Docent heeft oog voor stille leerling				
29. Docent heeft oog voor drukke leerling individueel	6x 6x			
30. Docent maakt denigrerende opmerking			6x	
31. Docent maakt onderhuidse opmerking			2x	4x
32. Docent moedigt leerling aan	6x			
33. Docent noemt gewenst gedrag			2x	4x
34. Docent ontmoedigt de leerling			4x	2x
35. Docent geeft complimentjes				
36. Docent reikt alternatieven aan			4x	2x
37. Docent reageert positief op ideeën van leerlingen		4x	4x 2x	2x
38. Docent maakt problemen bespreekbaar	5x	1x		
39. Docent gebruikt vage begrippen (straks, zo, even...)		1x 2x 2x	2x 3x 3x	3x 1x 1x
40. Docent gebruikt moeilijke woorden				
41. Docent licht moeilijke woorden/zinnen toe	5x		1x	
42. Docent stelt duidelijke regels	4x		1x	1x
43. Docent stopt ongewenst gedrag			3x	3x
44. Docent neemt rol van kind aan				
45. Docent neemt rol van ouder aan	6x			
46. Docent neemt een volwassen rol aan		1x 1x	4x 5x	1x
Eind van de les				
47. Docent staat bij de deur				
48. Docent zegt de leerlingen goedendag				
49. Docent kijkt de leerlingen aan				

Uit deze nulmeting blijkt dat alle docenten de meeste communicatieve gedragsvaardigheden toepassen die nodig zijn om effectief te communiceren met leerlingen zoals: open houding,

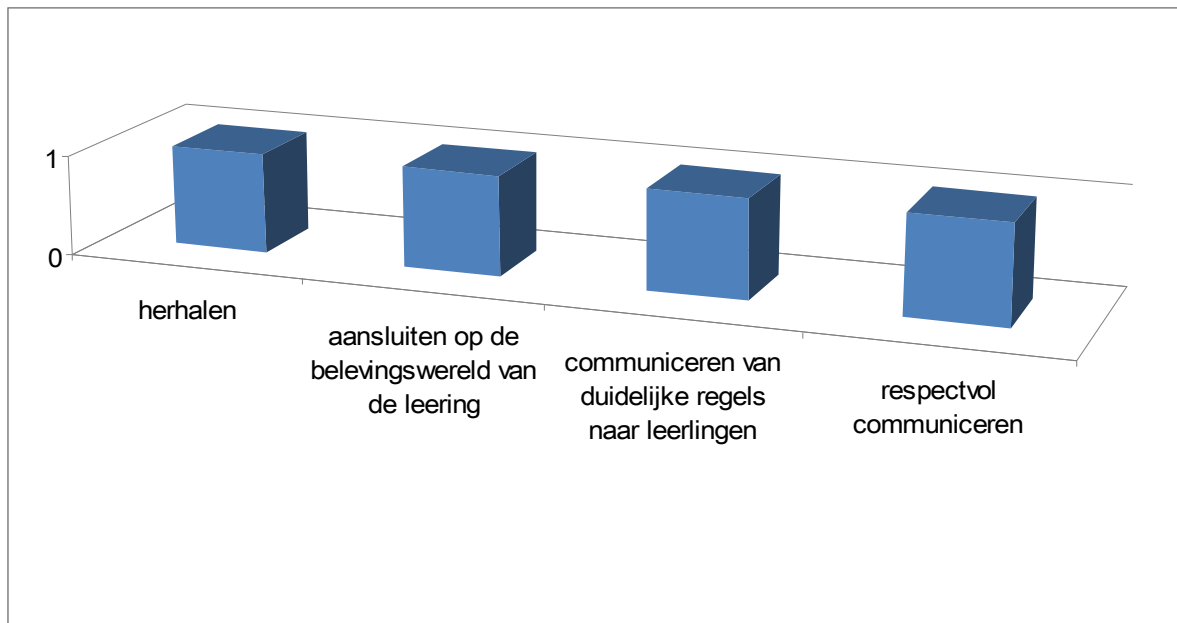
praten met mimiek, doorvragen ook op gevoel, oog hebben voor stille en drukke leerlingen, problemen bespreekbaar maken, positief reageren op ideeën van leerlingen, volwassen rol aannemen, duidelijke regels stellen, leerlingen aankijken. Vanuit deze dataverzameling zijn de vragen van de interviews met docenten en leerlingen gebaseerd en de vragenlijsten die zijn afgenomen bij de docenten. De gegevens uit deze interviews en vragenlijsten worden in de volgende paragraaf weergegeven.

4.3 Presentatie data interviews met docenten

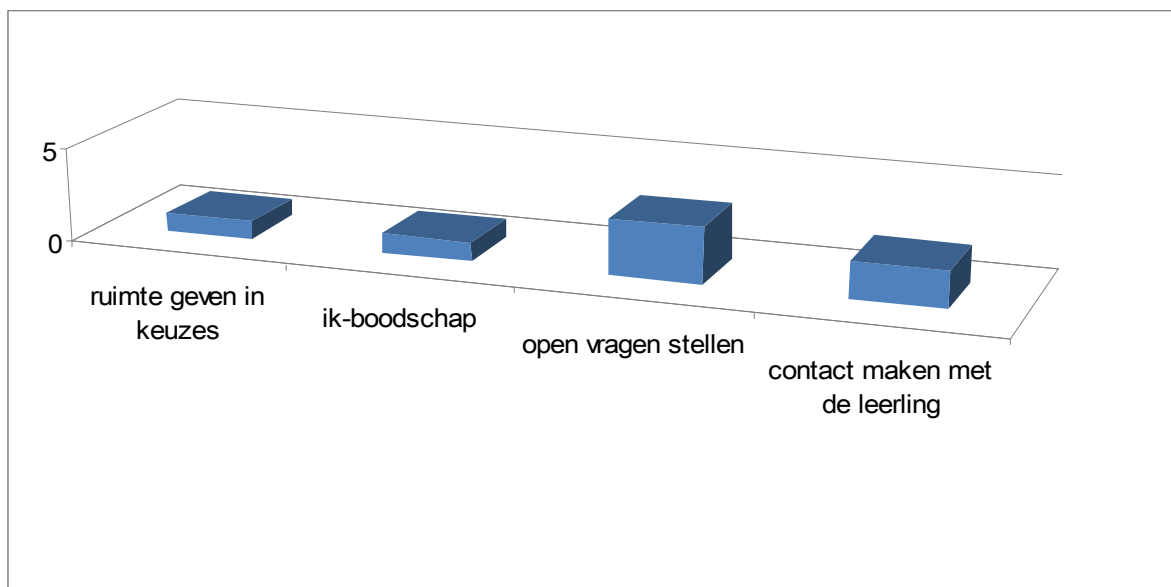
In deze paragraaf presenteer ik de data van de communicatieve gedragsvaardigheden die docenten toepassen als een les goed gaat, wat het effect is op de leerlingen en wat een docent nodig heeft om effectief te communiceren. Deze data zijn verzameld uit de interviews met docenten en leerlingen en vragenlijsten van docenten. In de grafieken 4.1.a tot en met 4.1.e worden vanuit de interviews met de docenten gedragsvaardigheden weergegeven van docenten als een les goed gaat.



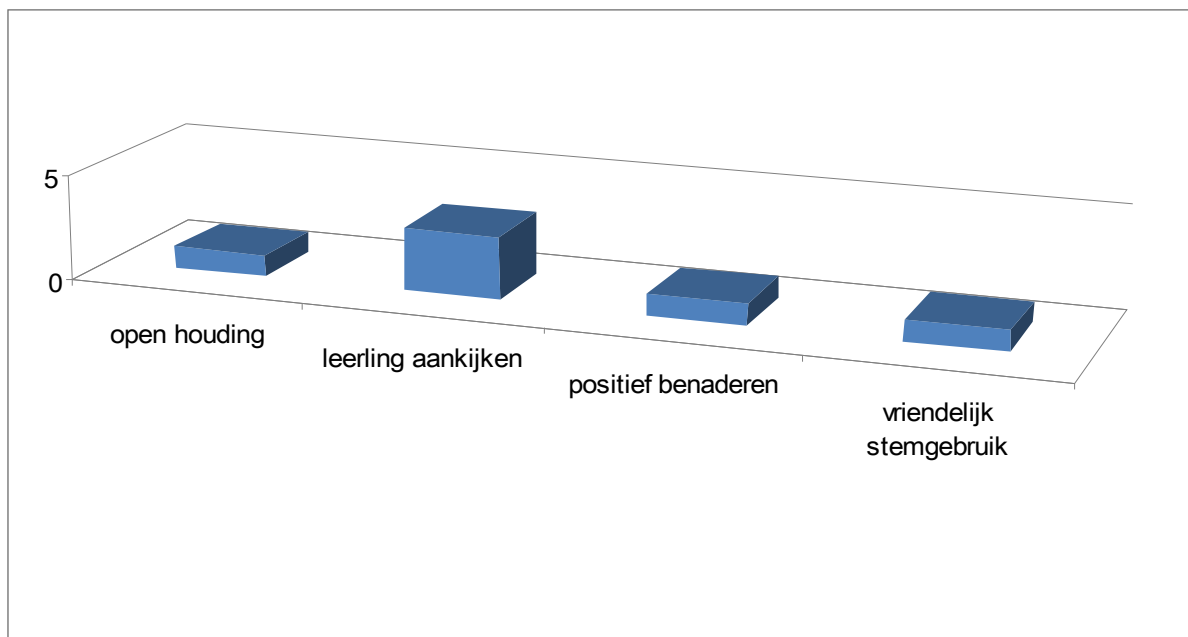
Grafiek 4.1.a: Interviews docenten: communicatieve vaardigheden als een les goed gaat.



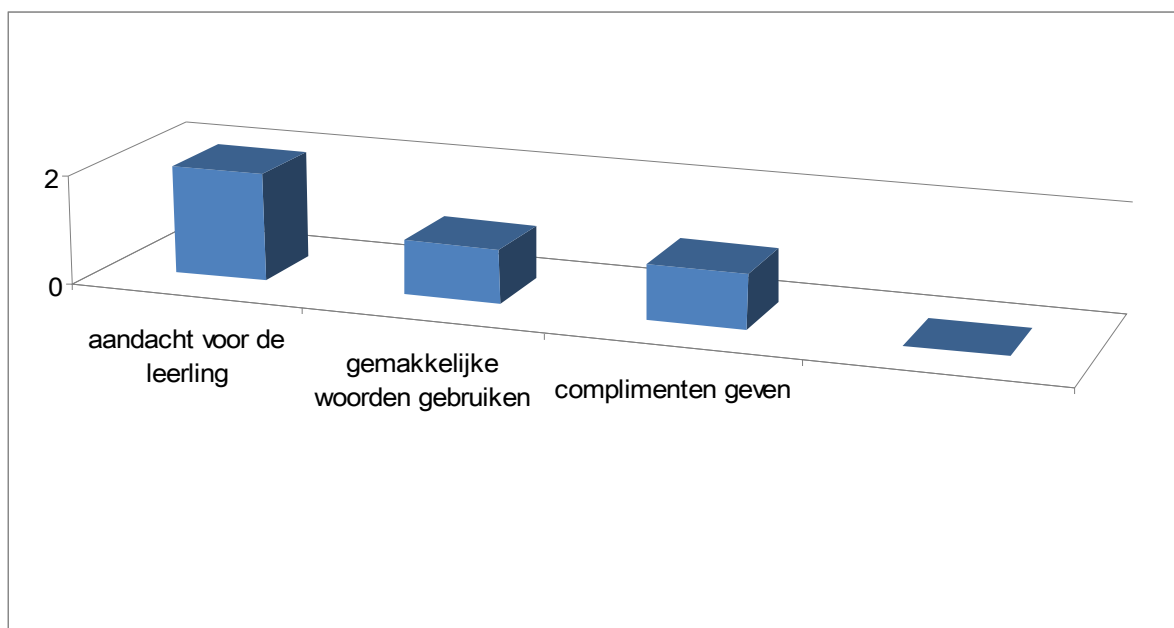
Grafiek 4.1.b



Grafiek 4.1.c



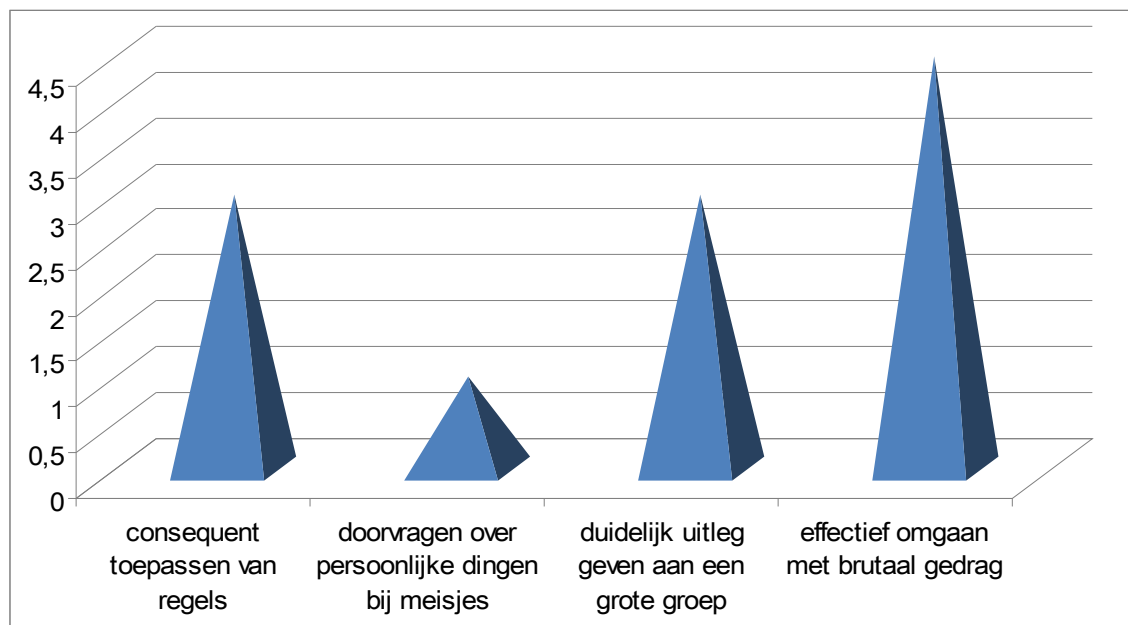
Grafiek 4.1.d



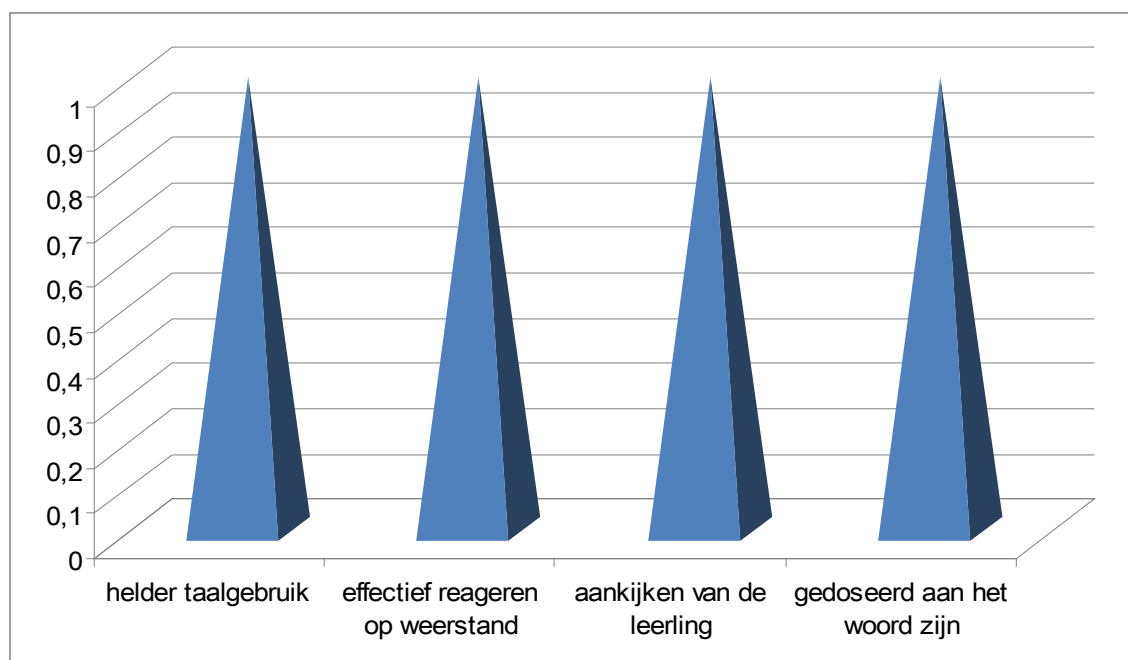
Grafiek 4.1.e

Wat ik constateer uit bovengenoemde datapresentatie is dat de meeste docenten de volgende communicatieve gedragsvaardigheden toepassen: aandacht geven aan de leerling, leerlingen aankijken, herhalen van de stof, open vragen stellen, humor en helder stemvolume, articulatie en intonatie. In de grafieken 4.2.a en 4.2.b worden de data uit de

interviews gepresenteerd van de communicatieve gedragsvaardigheden die docenten missen om effectief te kunnen communiceren met de leerlingen.



Grafiek 4.2.a: Interviews docenten: Gedragsvaardigheden als een les niet goed gaat.



Grafiek 4.2.b

Uit bovenstaande data kan worden geconstateerd dat de meeste docenten moeite hebben met het consequent toepassen van regels, duidelijk uitleg geven aan een grote groep, effectief omgaan met brutaal gedrag.

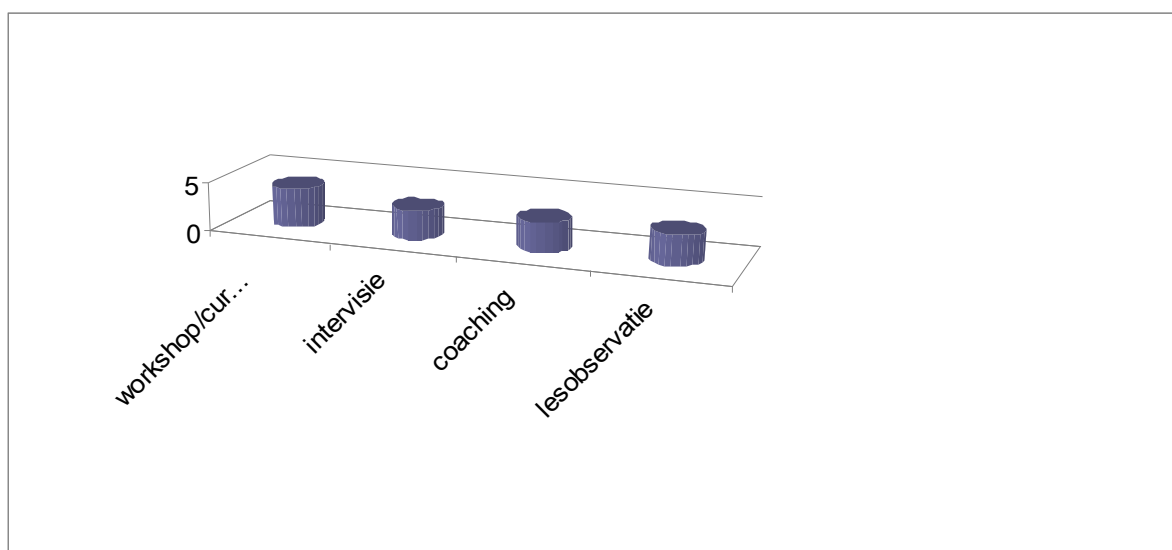
In tabel 4.1 wordt weergegeven wat het effect is op leerlingen als de docenten de communicatieve gedragsvaardigheden nodig voor effectieve communicatie toepassen en niet toepassen.

Interviews met docenten	
Effect op leerlingen als de communicatie effectief is.	3 respondenten: de leerlingen reageren positief en respectvol, zijn open en durven dingen te vragen. 3 respondenten: de motivatie en de werkhouding van de leerling is beter. 1 respondent : de leerlingen zijn rustiger, ze schieten minder in de weerstand.
Effect op leerlingen als de communicatie niet effectief is	2 respondenten: leerlingen haken af, hebben een passieve werkhouding, doen niet wat de docent wil. 5 respondenten: de leerlingen overschrijden de grenzen o.a. door veel chaos en lawaai, eten in de klas, brutaal gedrag

Tabel 4.1: Interviews docenten: effect op leerlingen

Uit deze gegevens blijkt dat de meeste respondenten aangeven dat de leerlingen respectvol en gemotiveerd zijn als een docent effectief met hen communiceert. Als een docent niet effectief communiceert dan heeft dat invloed op grensoverschrijdend gedrag van de leerlingen, de motivatie en de werkhouding van de leerling. Dat betekent dat een docent niet aanvult op de behoeften van een leerling om zijn nieuwsgierigheid en leergierigheid te bevorderen.

In grafiek 4.3 wordt weergegeven wat de docenten nodig hebben om hun communicatie met de leerlingen te optimaliseren.

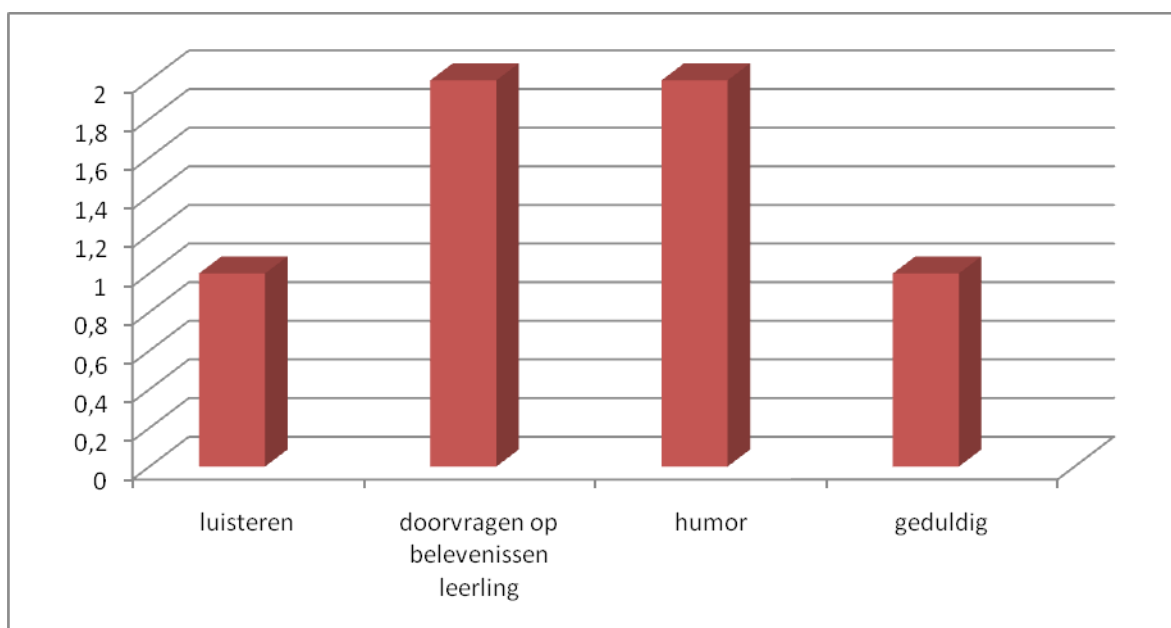


Grafiek 4.3: Interviews met de docenten: Wat heeft een docent nodig om effectief te communiceren met leerlingen?

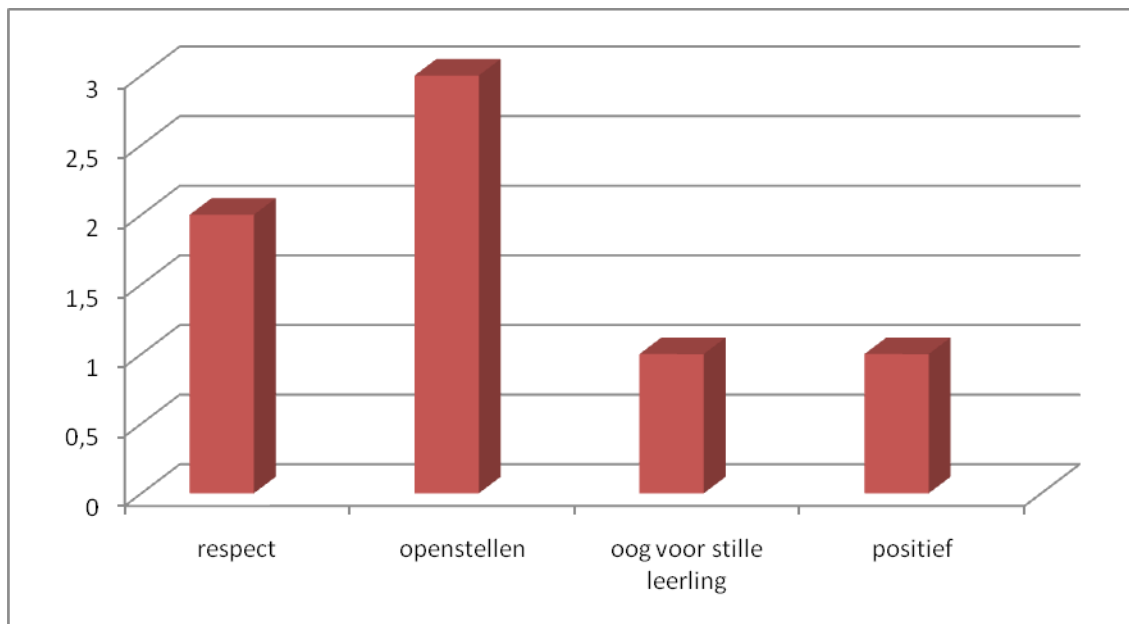
Uit de interviews met de docenten kan worden afgeleid dat de meeste docenten behoefte hebben aan workshops/cursussen over het onderwerp “hoe te communiceren met pubers” en/of “grenzen aangeven bij lastig gedrag”.

4.4 Presentatie data vragenlijsten

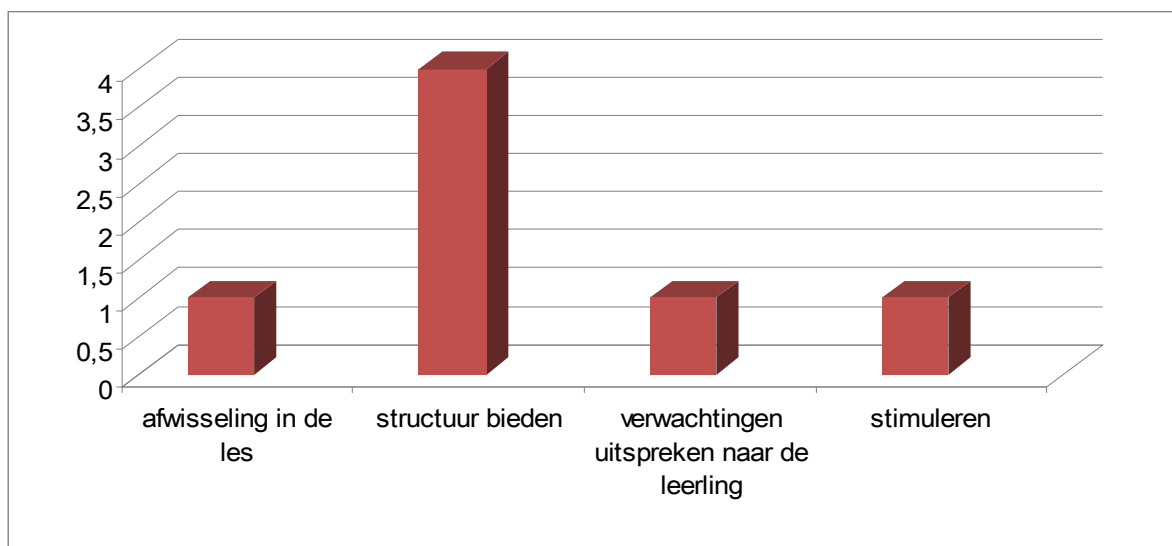
De volgende fase is het ondervragen van docenten via vragenlijsten. De data van deze vragenlijsten heb ik in grafiek 4.4.a tot en met 4.4.c gepresenteerd.



Grafiek 4.4.a: Vragenlijsten docenten: Gedragsvaardigheden als een les goed gaat.



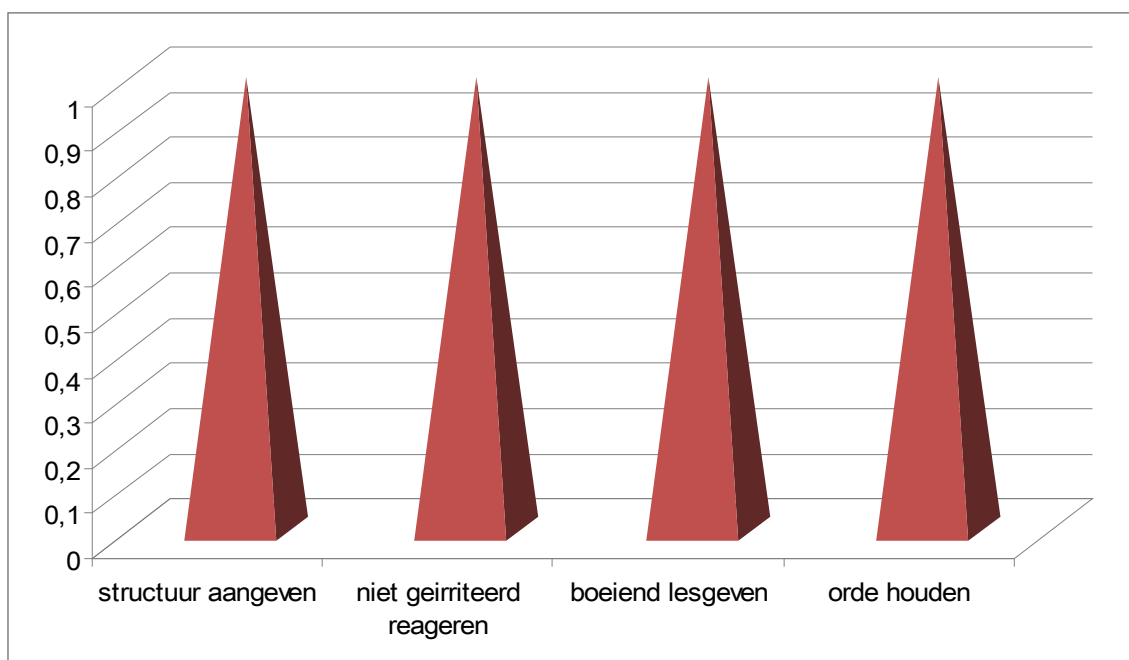
Grafiek 4.4.b



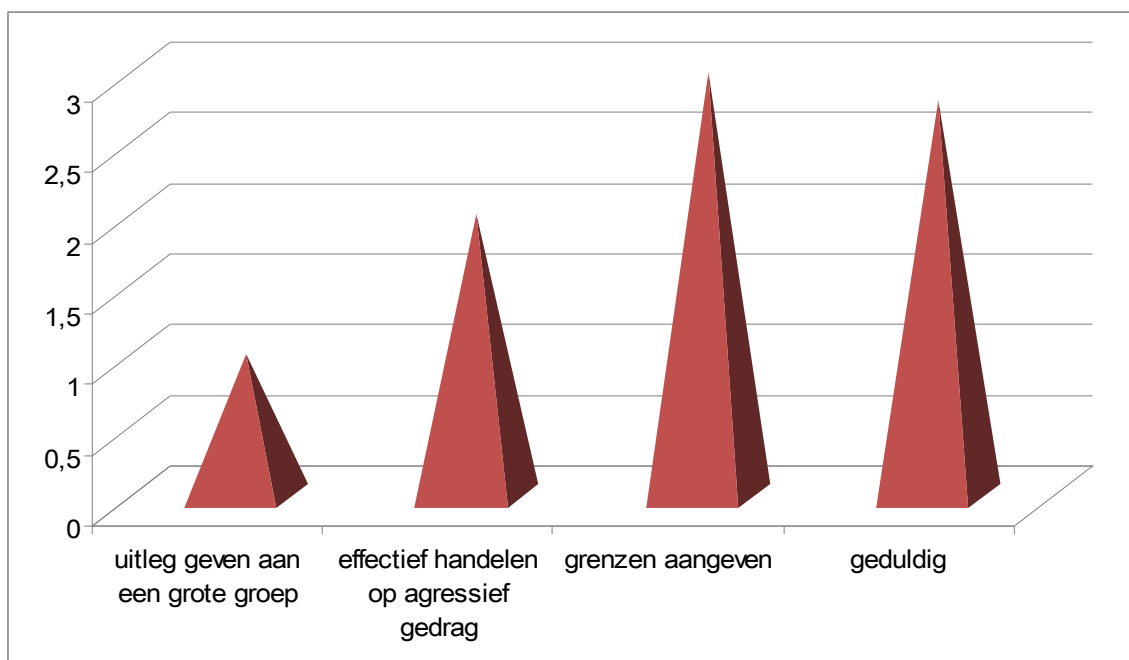
Grafiek 4.4.c

Samenvattend kan ik uit deze 3 grafieken concluderen dat de meeste docenten de volgende communicatieve gedragsvaardigheden toepassen: doorvragen op belevenissen van de leerling, humor, openstellen en bieden van structuur.

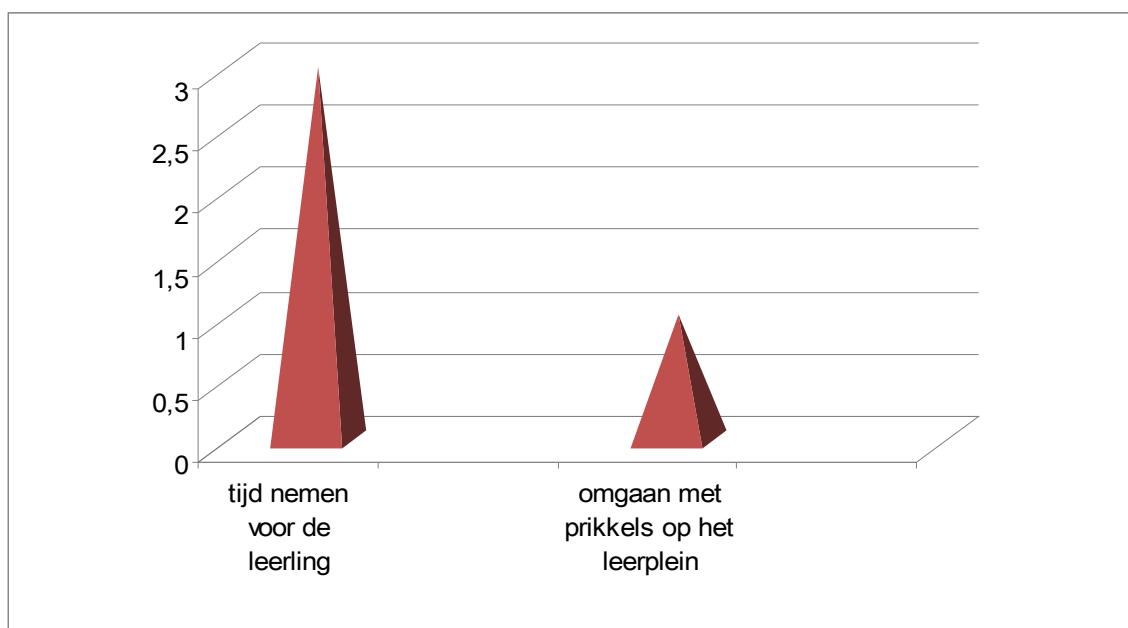
In de grafieken 4.5.a tot en met 4.5.c worden de data van de vragenlijsten gepresenteerd over de communicatieve gedragsvaardigheden die de docenten missen om effectief te kunnen communiceren met de leerlingen.



Grafiek 4.5.a: Vragenlijsten docenten: gedragsvaardigheden die een docent mist als een les niet goed gaat.



Grafiek 4.5.b



Grafiek 4.5.c

Bovenstaande data geven weer dat de meeste docenten moeite hebben met het aangeven van grenzen, het omgaan met agressief gedrag, geduldig zijn en tijd nemen voor de leerling.

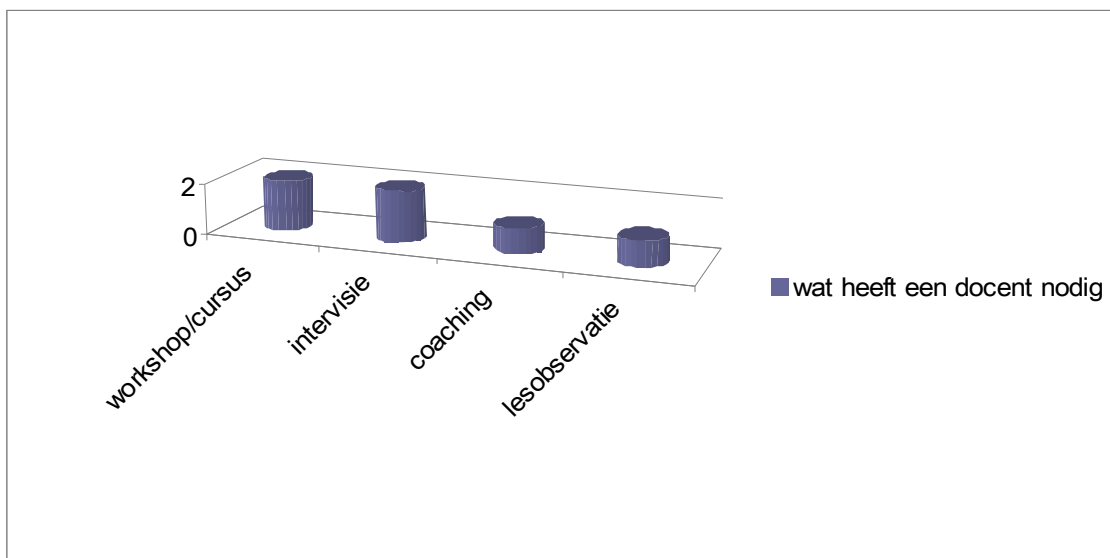
Wat deze vaardigheden en het gemis ervan voor een effect hebben op de leerlingen wordt weergegeven in tabel 4.2.

Vragenlijsten met docenten	
Effect op leerlingen als de communicatie effectief is.	1 respondent: leerlingen worden enthousiast 1 respondent: leerlingen leren dat docenten ook fouten mogen maken 3 respondenten: leerlingen hebben een volwassen rol en tonen respect, vertrouwen, geven complimenten 1 respondent: leerling is ontspannen vanwege niet te hoge werkdruk 2 respondenten: leerlingen voelen zich fijn en gewaardeerd omdat ze fouten mogen maken 1 respondent: leerlingen luisteren naar mij als ik dat nodig vind 1 respondent: leerlingen zijn beter aan te spreken er ontstaat sneller een band
Effect op leerlingen als de communicatie niet effectief is	1 respondent: Vragen meer individuele aandacht in lesuitleg

	2 respondenten: ze zijn niet met de les bezig 3 respondenten: ze zijn vaak wat onrustig voordat alle neuzen een kant op staan 2 respondenten: leerlingen vertonen grensoverschrijdend gedrag, weerstand
--	--

Tabel 4.2

Uit deze tabel kan worden geconstateerd dat de meeste respondenten aangeven dat leerlingen respectvol zijn, in een volwassen rol communiceren en beter aanspreekbaar zijn als een docent effectief communiceert. Als een docent niet effectief communiceert dan geven de meeste respondenten aan dat de leerlingen onrustig worden en grensoverschrijdend gedrag vertonen.

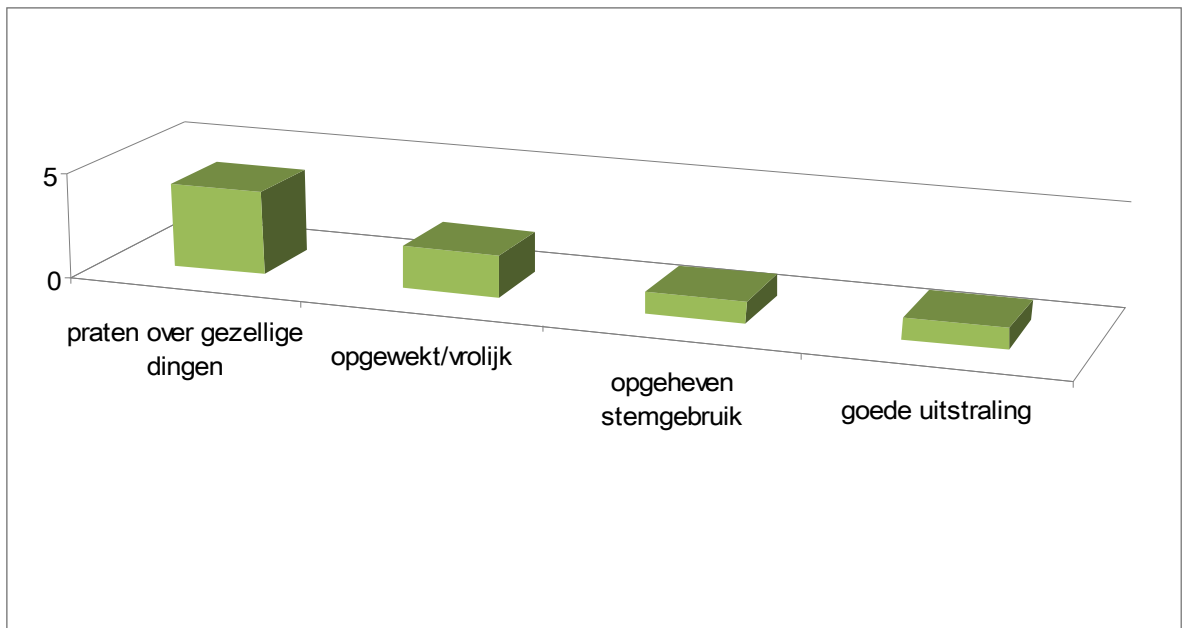


Grafiek 4.6: Vragenlijsten docenten: Wat heeft een docent nodig om effectief te communiceren met leerlingen?

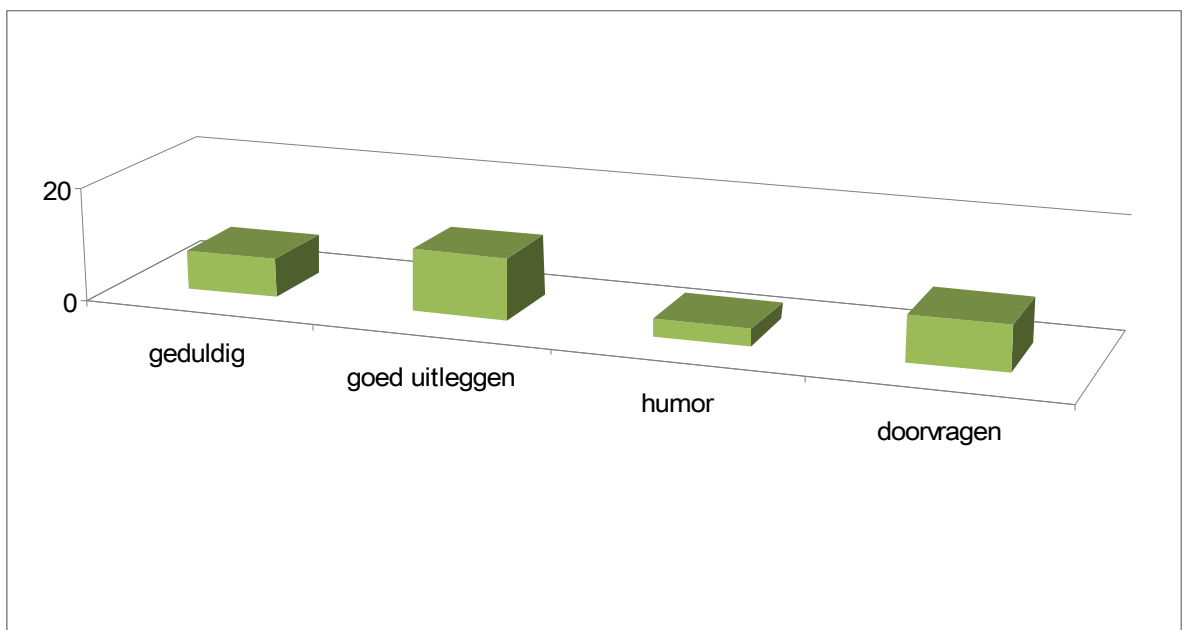
Uit de vragenlijsten van de docenten blijkt dat de meeste docenten behoefte hebben aan workshop en/ of cursussen over het onderwerp “communiceren met pubers” en/of “grenzen aangeven bij lastig gedrag” en interview.

4.5 Presentatie data interviews leerlingen

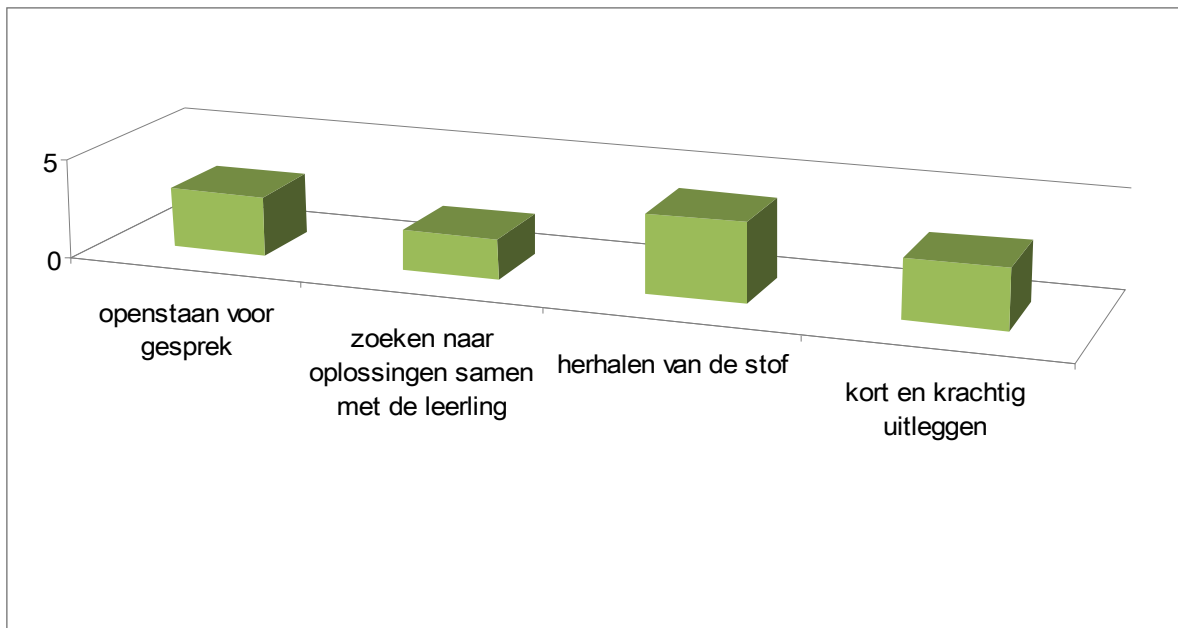
De data verzameld uit de interviews met de leerlingen zijn weergegeven in de grafieken 4.7.a tot en met 4.7.d



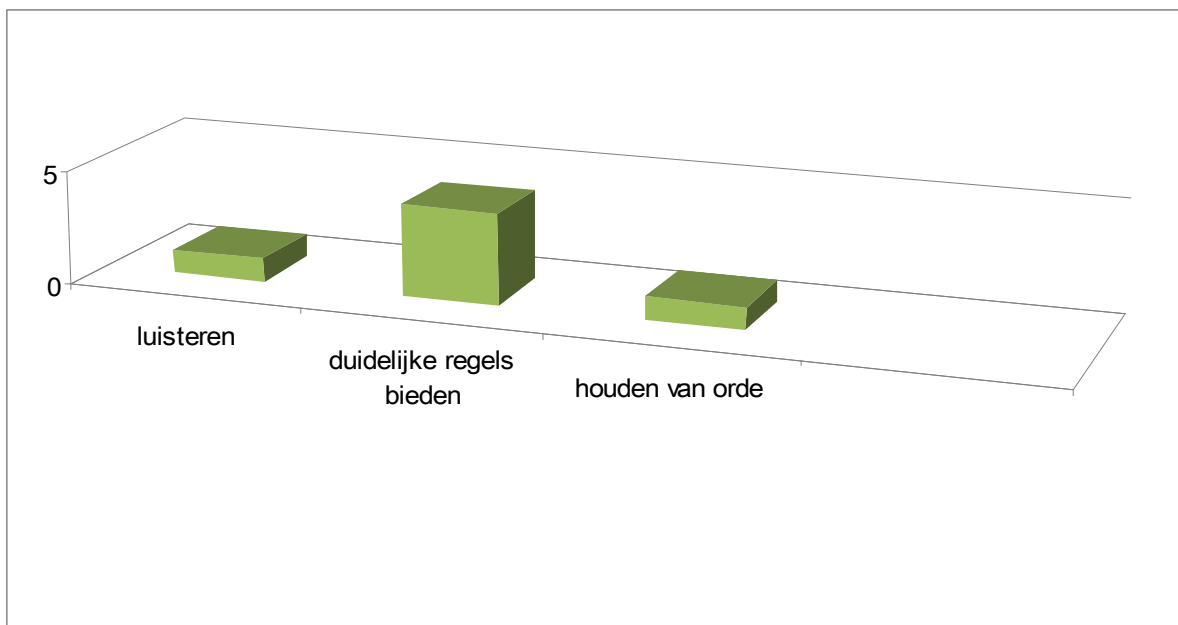
Grafiek 4.7.a: Interviews leerlingen: Gedragsvaardigheden als een les goed gaat.



Grafiek 4.7.b



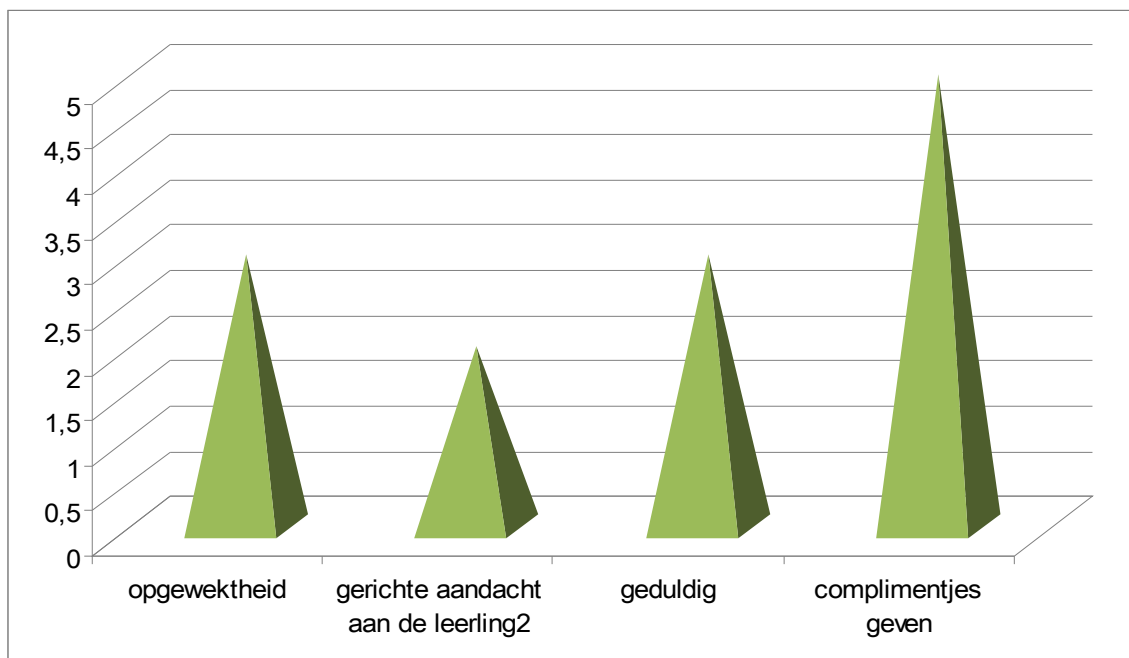
Grafiek 4.7.c



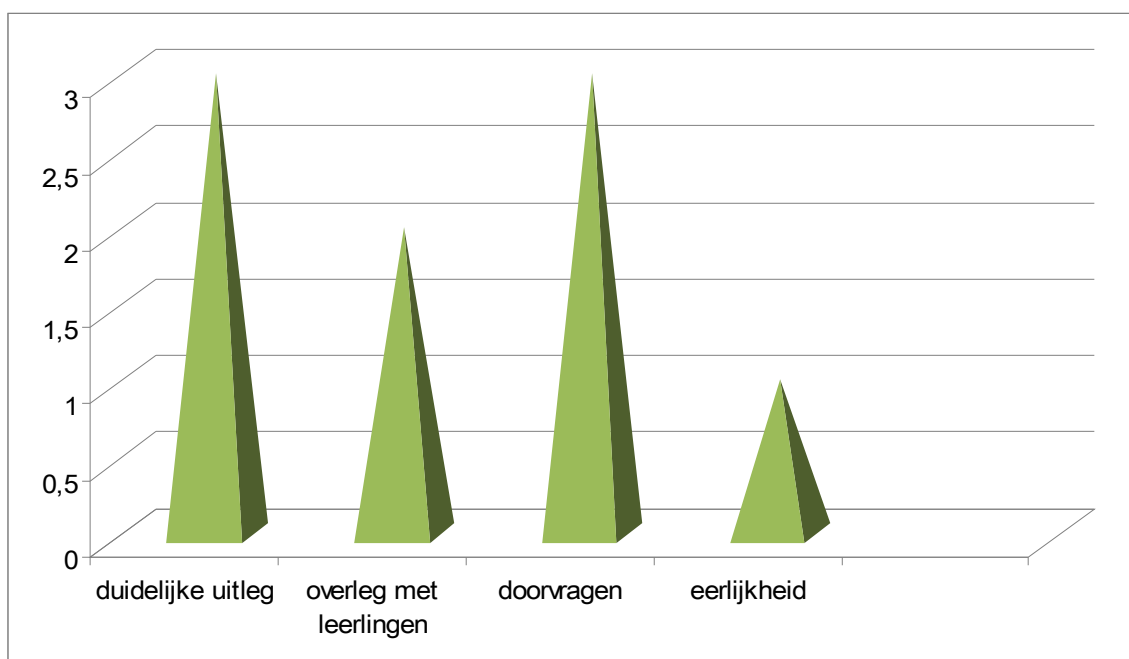
Grafiek 4.7.d

Uit de data van de interviews met de leerlingen kan worden afgeleid dat ze een les goed vinden gaan als een docent de volgende communicatieve gedragsvaardigheden toepast: praten over gezellige dingen, opgewektheid/vrolijkheid, goed uitleggen, doorvragen, kort en krachtig uitleggen, duidelijke regels stellen.

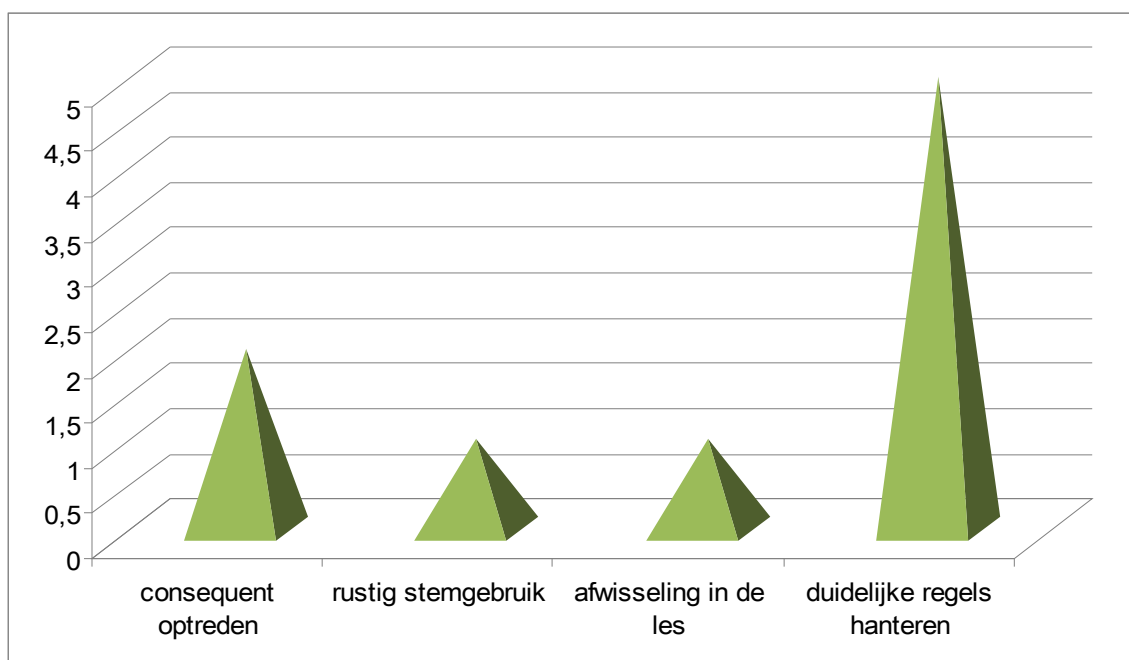
In de grafieken 4.8.a tot en met 4.8.d worden de data gepresenteerd van de communicatieve gedragsvaardigheden die de docenten missen als een les niet goed gaat volgens de leerlingen.



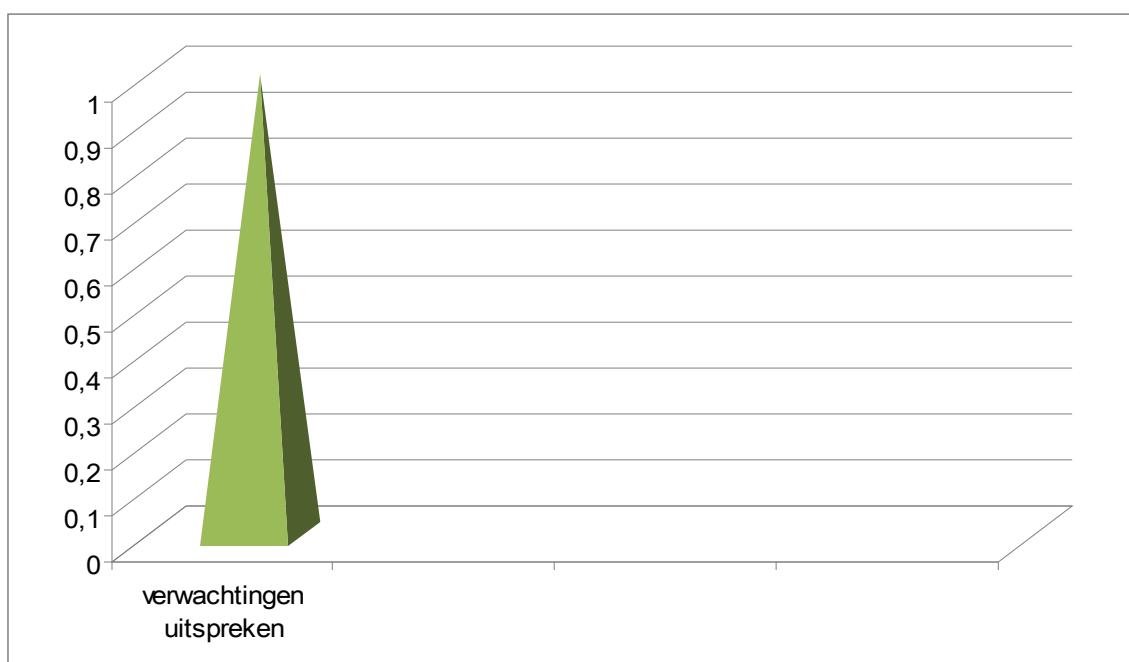
Grafiek 4.8.a: Interviews leerlingen: gedragsvaardigheden als een les niet goed gaat.



Grafiek 4.8.b



Grafiek 4.8.c



Grafiek 4.8.d

Uit bovenstaande grafieken kan worden geconstateerd dat de docenten de volgende communicatieve gedragsvaardigheden missen als een les niet goed gaat: opgewektheid, geduldig zijn, complimentjes geven, duidelijk uitleg geven, doorvragen, hanteren van duidelijke regels, consequent optreden. Het toepassen van deze vaardigheden door de

docent om de communicatie effectief te laten zijn heeft effect op het gedrag van de leerlingen. In tabel 4.3 worden deze effecten weergegeven.

Interviews met leerlingen	
Effect op leerlingen als de communicatie effectief is	21 respondenten: meer zin om te werken, respect voor de docent, ontspannen werksfeer, leerlingen voelen zich serieus genomen, niet liegen, zich ondersteund voelen, werkhouding beter 8 respondenten: stof beter begrijpen, leer er meer van, betere cijfers, krijgt de kans om de cijfers op te halen 12 respondenten: groep is rustiger, leerlingen luisteren goed, niemand wordt er uitgestuurd, geen ruzie, leerlingen schreeuwen niet door elkaar, leerlingen hebben aandacht voor de les, goed opletten, stiller
Effect op leerlingen als de communicatie niet effectief is	4 respondenten: leerling wordt er chagrijnig van, de sfeer wordt minder leuk, leerling wordt kortaf 4 respondenten: leerling vindt de les saai, lage cijfers, toets wordt minder goed gemaakt, slechte cijfers,, minder goed snappen 14 respondenten: onrust, doorgaan met wat niet mag, druk en onrustig, chaos, lawaai maken, niet opletten, geen boeken mee, eigenwijs, niet luisteren, rumoerig worden, rumoeriger en drukker

Tabel 4.3

Aan de hand van de bovenstaande gegevens kan worden afgeleid dat de meeste leerlingen aangeven meer zin te hebben om te werken en rustiger zijn als de docent effectief communiceert. Als een docent niet effectief communiceert, heeft dat volgens de meeste leerlingen effect op onrustig gedrag en lage cijfers.

4.6 Samenvatting

Door deze data heb ik antwoord kunnen krijgen op de deelvragen 2 tot en met 5.

In het volgende hoofdstuk over de data-analyse beschrijf ik de analyses van de bevindingen van de resultaten van de lesobservaties, van de interviews met de docenten, de vragenlijsten

van de docenten en de interviews met de leerlingen en koppel ze aan de bestudeerde literatuur.

5 Data-analyse

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk analyseer ik de data en koppel ze aan de literatuur. Deze zijn gerangschikt in vier categorieën: Interpersoonlijk, pedagogisch, didactisch en organisatorisch en beantwoorden de deelvragen en de onderzoeksvraag: *“Wat hebben docenten van de afdeling Zorg en Welzijn nodig om effectief met leerlingen te communiceren om ze optimaal te begeleiden?”*

5.2 Data-analyse

Effectief communiceren met leerlingen	
<i>Hoe wordt er door de docenten nu gecommuniceerd?</i>	
<i>Inter-persoonlijk</i>	De meeste respondenten maken contact met de leerling d.m.v. open houding, praten met mimiek, leerling aankijken. Volgens Berne (1976) is er sprake van een transactionele prikkel als twee of meer mensen elkaar tegenkomen en er door een van de partijen iets wordt gezegd of blijkt geeft van erkenning van de aanwezigheid van de ander. Dit noemen we de transactionele prikkel (Gühns en Nowak, 2009). Voor mijn onderzoek betekent dit dat de docent effectief communiceert met leerlingen als hij congruent is (Rijkers, 2005).
<i>pedagogisch</i>	Het merendeel van de respondenten passen pedagogische vaardigheden toe. Ze betrekken de leerling in het leerproces door middel van doorvragen, ook op gevoel, oog hebben voor stille en drukke leerlingen, problemen bespreekbaar maken, positief reageren op ideeën van leerlingen, aannemen van een volwassen rol. Voor mijn onderzoek betekent dit dat docenten en/of begeleiders van een groep leerlingen vanuit een volwassen manier reageren om de leerling de mogelijkheid te bieden om ook vanuit die volwassen rol te reageren. Haris (1973) zegt dat we ons bewust moeten zijn van onze rol en op een volwassen en gelijkwaardige manier blijven reageren (Hoogerhuis & Oorschot, van, 2007). Delfos (2009) zegt dat jongeren iets te vertellen hebben en dat ze het willen vertellen. Zij zegt dat goede communicatie begint met de houding die men aanneemt. Die houding moet er een zijn van respect en bescheidenheid (Rosenberg, 2008). Voor mijn onderzoek betekent dit dat docenten op een wijze kunnen communiceren met leerlingen om de mening te horen of informatie te verkrijgen. Bij de socratische manier van communiceren gaat het erom dat het denkproces bij de ander wordt begeleid door middel van de belangstelling die men zelf heeft en de kennis waarover men zelf beschikt (Delfos, 2009). Door middel van socratische vragen kan dit denkproces gestimuleerd worden (Vervaar-Maas, 2006).
<i>didactisch</i>	De meeste respondenten gebruiken geen moeilijke woorden. Als er moeilijke woorden worden gebruikt, worden ze door de meeste respondenten toegelicht. De meeste respondenten vragen door op de inhoud van de lesstof. Voor mijn onderzoek betekent dit dat als docenten

organisatorisch	goed doorvragen de leerling het gevoel krijgt serieus genomen te worden en op deze manier zelf zijn denkproces kan ontdekken. Delfos(2009) spreekt over hersens op 'aan' zetten.
	De meeste respondenten stellen duidelijke regels. Schulz von Thun (2003) zegt hierover dat de inhoud van de boodschap vooral zakelijk en begrijpelijk moet zijn. Voor dit onderzoek betekent dit dat docenten in begrijpelijke taal en zakelijk communiceren.

Effectief communiceren met leerlingen

Hoe communiceren docenten met leerlingen als het minder goed gaat in de les?

Inter-persoonlijk	Een aantal docenten heeft moeite met niet geïrriteerd reageren, opgewekt/vrolijk zijn tijdens de lessen. Delfos (2006) zegt dat goede communicatie met de houding begint. De basishouding van de Provocatieve begeleiding speelt hierin een rol (Rigardus, 2010) Voor dit onderzoek betekent dit dat docenten communiceren vanuit deze houding namelijk: humor, warmte en uitdaging.
pedagogisch	Een aantal docenten heeft moeite om duidelijk uitleg te geven aan een grote groep. Een meerderheid van de respondenten heeft moeite met grenzen aangeven bij lastig gedrag en heeft moeite met effectief te kunnen reageren op brutaal gedrag. Schulz von Thun (2003) geeft aan dat een boodschap zakelijk en begrijpelijk moet zijn. Voor dit onderzoek betekent dit dat docenten volgens deze regels communiceren. Een aantal van de respondenten heeft moeite met het geven van complimentjes. Een groot aantal van de respondenten heeft moeite om goed met leerlingen te overleggen. Een groot aantal van de respondenten heeft moeite met geduldig te zijn Delfos (2009) geeft aan dat de docent bewust communiceert met de leerling door positief tegenover hem te staan. Kim Berg & Szabó (2007) gaan uit van de succesmomenten. Voor mijn onderzoek betekent dit dat docenten uitgaan van de mogelijkheden van een leerling. Een groot aantal van de respondenten heeft moeite met doorvragen. Lieshout (2009) en Bannink & Roeden (2007) geven aan dat door de juiste vragen te stellen vaste patronen bij jongeren doorbroken worden. Dit betekent voor mijn onderzoek dat docenten meer op uitdagende manier doorvragen.
Didactisch	Eén respondent geeft aan moeite te hebben met gedoseerd te vertellen, is zelf veel aan het woord. Delfos (2006) zegt in gesprek met jongeren je hoofd leeg moet maken om het denkproces van de jongere te stimuleren. Voor mijn onderzoek betekent dit dat docenten actief luisteren naar wat jongeren te vertellen hebben zonder zelf meteen willen invullen. Een aantal docenten heeft moeite met het toepassen van helder taalgebruik. Een groot aantal respondenten heeft moeite met de lesstof goed uit te leggen. Schulz von Thun (2003) zegt dat de boodschap zakelijk en in begrijpelijke taal moet worden gecommuniceerd. Voor dit onderzoek betekent dit dat docenten de boodschap zakelijk en begrijpelijk houden.
Organisatorisch	Merendeel van de respondenten heeft moeite met het stellen van duidelijke

	regels. Een groot aantal van de respondenten heeft moeite met het nastreven van consequent gedrag ten aanzien van regels. Een klein aantal respondenten heeft moeite met het houden van orde en structuur op het leerplein. Ruijter (2005) en Classman en Hadad (2004) zeggen hierover dat wat men denkt, voelt en wilt ook moet benoemen. Voor dit onderzoek betekent dit dat docenten authentiek en congruent zijn in hun handelen.
--	---

Effectief communiceren met de leerlingen	
<i>Wat is het effect van effectieve manier van communiceren van docenten op de leerlingen?</i>	
<i>Inter-persoonlijk</i>	Een groot gedeelte van de respondenten geeft aan dat de sfeer niet goed is en gezellig als een docent chagrijnig is of niet opgewekt is. De leerlingen hebben daardoor minder zin om te werken. Voor mijn onderzoek betekent dit dat de docent een open en opgewekte houding nodig heeft om effectief te communiceren met de leerlingen. Cauffman en van Dijk (2009) zeggen dat in het eerste contact vertrouwen wordt opgebouwd.
<i>pedagogisch</i>	Een groot gedeelte van de respondenten geeft aan dat de leerlingen minder gemotiveerd raakt en afhaakt als een docent geen geduld heeft om de stof goed uit te leggen, niet in overleg met de leerlingen de inhoud van de stof bekijkt, niet goed doorvraagt en geen complimentjes geeft. Voor mijn onderzoek betekent dit dat de docent moet communiceren met aandacht, respect en bescheidenheid om leerlingen effectief te kunnen begeleiden in het leerproces. Rosenberg (2008) zegt dat we leren onze relaties in een nieuw licht te zien als we Geweldloze communicatie gebruiken om te luisteren naar onze behoeften en die van anderen.
<i>didactisch</i>	Een klein aantal van de respondenten geeft aan dat de cijfers van de leerlingen slechter worden als de docent geen helder taalgebruik en de stof niet goed uitlegt. Voor mijn onderzoek betekent dit dat de docent op een oplossingsgerichte wijze communiceert (Kim Berg & Szabó, 2007) om de leerling optimaal te kunnen begeleiden in zijn leerproces.
<i>organisatorisch</i>	Het merendeel van de respondenten geven aan dat de leerlingen grensoverschrijdend gedrag vertonen als een docent niet consequent is en duidelijke regels stelt. Voor mijn onderzoek betekent dit dat de docent communiceert met ik-boodschappen (Schulz von Tun, 2003) en doorvraagt als er irrationele gedachten in het spel zijn (Vervaart-Maas, 2006).

Effectief communiceren met de leerlingen	
<i>Wat hebben de docenten nodig om effectief te communiceren met leerlingen?</i>	
<i>Workshop/cursus</i>	Het merendeel van de respondenten heeft het nodig om in de vorm van workshops/ cursussen bijgeschoold te worden in effectieve communicatie met leerlingen. Deze workshops en cursussen zouden vooral gericht zijn op 'hoe grenzen aan te geven bij lastig gedrag'? En hoe te communiceren met pubers?
<i>Intervisie</i>	Een groot aantal van de respondenten geeft aan dat ze intervisie willen hebben samen met andere collega's om ideeën en ervaringen over hoe te communiceren met leerlingen met elkaar te kunnen uitwisselen.

<i>Lesobservaties</i>	Een kleiner aantal van de respondenten geeft aan dat ze lesobservaties nodig hebben. Dit kan via een coach of bij andere collega's in de les.
<i>coaching</i>	Een klein aantal van de respondenten geeft aan af en toe gecoacht te worden door een erkende coach.

5.3 Samenvatting

Uit deze data-analyse zijn bevindingen voortgekomen die gedeeltelijk antwoord geven op de deelvragen die zijn ontstaan uit de onderzoeksvraag. In het volgende hoofdstuk omschrijf ik deze bevindingen en trek daaruit een conclusie die gerelateerd is aan de literatuur..

6 Antwoorden en conclusies

6.1 Inleiding

Twee visies van effectief communiceren zijn de socratische visie en de oplossingsgerichte visie. Beide visies passen binnen onze school. Wat weten de docenten over effectief communiceren en het effect op de leerlingen in hun begeleidingsproces en hoe kunnen ze hierin begeleid worden? In dit hoofdstuk geef ik de antwoorden op deze deelvragen en heb ik de conclusies geformuleerd voortgekomen uit het actieonderzoek (Ponte, 2006).

6.2 Antwoorden en Conclusies

De vijf deelvragen hebben mij geholpen om een antwoord en een conclusie te geven op mijn onderzoeksvraag. De antwoorden en conclusies worden geformuleerd vanuit deze deelvragen.

Deelvraag 1: Wat is er in de literatuur bekend over effectief communiceren?

Door middel van het bestuderen van verschillende bronnen heb ik een beeld kunnen krijgen wat de socratische manier van communiceren (Vervaart-Maas, 2008) en de oplossingsgerichte manier van communiceren (Berg en Szabó, 2007) is. De literatuur helpt mij antwoord te geven op wat effectief communiceren is en hoe deze manier van communiceren binnen mijn praktijk toegepast wordt. Door verschillende literatuurbronnen met elkaar te vergelijken en hieruit een onderbouwde conclusie te trekken heb ik een visie gevormd over effectief communiceren, namelijk dat beide visies hierop helpen om het begeleidingsproces van de leerlingen te optimaliseren.

Deelvraag 2 en 3: hoe wordt er nu gecommuniceerd door de docenten binnen de afdeling zorg en welzijn op mijn school? En: hoe denken docenten over hun manier van communiceren?

De antwoorden vanuit de kijkkaders en de interviews met respondenten sluiten gedeeltelijk aan bij wat er in de literatuur bekend is over effectief communiceren (Delfos, 2009).

De conclusie die ik hieraan verbind is dat mijn collega's gedeeltelijk effectief communiceren met de leerlingen in mijn praktijk. De antwoorden uit de interviews en vragenlijsten van de respondenten geven aan dat de respondenten bepaalde vaardigheden van de socratische manier van communiceren (Delfos, 2009) en oplossingsgerichte manier (Berg & Szabó,

2007) van communiceren missen om effectief te communiceren met leerlingen. De conclusie die ik hieraan kan verbinden is dat docenten gedeeltelijk onbekwaam handelen als het om effectieve communicatie (Delfos, 2009) gaat met leerlingen. Wanneer we van dit onbekwaam handelen, bekwaam handelen willen maken zullen ze meer informatie moeten krijgen over effectief communiceren.

Deelvraag 4: wat is het effect van effectief communiceren op de leerlingen?

Door antwoord te krijgen van de respondenten op de vragen uit de vragenlijsten en de interviews kom ik tot de conclusie dat zowel de socratische wijze van communiceren (Vervaart-Maas, 2006) als de oplossingsgerichte manier van communiceren (Kim Berg & Szabó, 2007) bijdragen aan het optimaliseren van het begeleiden in het leerproces van de leerlingen binnen de afdeling zorg en welzijn op mijn school. Door de vragen te stellen op het juiste moment worden de hersenen van de leerlingen op 'aan' gezet. De leerling wordt geprikkeld om vanuit zijn eigen denkproces te handelen (Delfos, 2009). Door de leerling te laten denken en handelen vanuit oplossingen en mogelijkheden wordt hij gestimuleerd en gemotiveerd in zijn leerproces (Kim berg & Szabó, 2007). De conclusie die ik hieruit trek in relatie tot de onderzoeksvraag is dat door op een socratische wijze (Vervaart-Maas, 2006) en een oplossingsgerichte wijze te communiceren (Kim Berg & Szabó, 2007) het leerproces van de leerlingen wordt gestimuleerd.

Deelvraag 5: wat hebben docenten nodig om effectief te communiceren met leerlingen om de begeleiding in hun leerproces te optimaliseren?

Door antwoord te krijgen van de respondenten op de vragen uit de vragenlijsten en de interviews kom ik tot de conclusie dat docenten bijgeschoold willen worden in de vorm van workshops/cursus, intervisie, lesobservaties en coaching om effectief te kunnen communiceren met leerlingen. Als coach kan ik hen alle begeleidingsvormen bieden.

Doordat ik als coach tijdens coaching en intervisie communiceer en handel vanuit de visies van socratisch wijze van communiceren en oplossingsgerichte wijze van communiceren wordt de docent eigenaar van zijn leren (Delfos, 2009).

Door het bestuderen van literatuur over beide visies van effectief communiceren ben ik in staat om workshops en/of cursussen te geven over dit onderwerp. De docenten kunnen bij elkaar hun lessen observeren eventueel met filmopname. Dit kan ook met ondersteuning van een coach. Hierdoor kunnen docenten reflecteren op hun eigen handelen en gedrag (Korthagen, et. al, 2006).

6.3 Samenvatting

In dit hoofdstuk heb ik vanuit de deelvragen de antwoorden en de conclusies geformuleerd. Vanuit de literatuur en de ervaring van de respondenten uit de praktijk concludeer ik dat de socratische wijze (Vervaart- Maas, 2006; Delfos, 2009) en de oplossingsgerichte wijze van communiceren (Berg & Szabó, 2007; Wulp, 2000) een bijdrage kunnen leveren aan het optimaliseren van de begeleiding in het leerproces van de leerlingen binnen mijn praktijk. Omdat de socratische manier van communiceren gebruik maakt van uitdaagtechnieken wordt de leerling geprikkeld om vanuit zijn eigen denkproces te handelen (Vervaart-Maas, 2006).

Bij weerstand van de leerling kan de socratische wijze van communiceren ingezet worden om de irrationele gedachten van de leerling uit de weg te nemen. De oplossingsgerichte manier van communiceren laat de leerling nadenken over zijn eigen handelen en mogelijkheden (Kim Berg & Szabó, 2007; Cauffman & Van Dijk, 2009). Hierdoor ervaart hij succesmomenten en wordt hij gestimuleerd in zijn denkproces om zich te ontwikkelen in zijn leerproces. Omdat ik als coach een voorbeeldrol heb in het toepassen van de methodieken en technieken die gebruikt worden binnen de socratische manier en oplossingsgerichte manier van communiceren leer ik de respondenten hoe ze kunnen reflecteren op het eigen handelen vanuit bovenstaande visies van communiceren. Daardoor kunnen ze zelf in de praktijk volgens deze principes handelen. Docenten missen nog de kennis over hoe om te gaan met grensoverschrijdend en brutaal gedrag van leerlingen. In het volgende hoofdstuk zal ik naar aanleiding van de conclusies aanbevelingen doen voor vervolgacties.

7 Evaluatie en aanbevelingen

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk doe ik aanbevelingen die uit de conclusies van dit actieonderzoek zijn voortgekomen. Aan het eind van dit hoofdstuk evalueer ik het onderzoek op wat dit praktijkonderzoek voor mij heeft betekend en wat ik als onderzoeker ervan heb geleerd.

7.2 Aanbevelingen naar aanleiding van de conclusies

In de eindconclusie beschrijf ik dat zowel de socratische wijze van communiceren als de oplossingsgerichte wijze van communiceren twee visies op communiceren zijn die docenten nodig hebben om het begeleiden in het leerproces van leerlingen zorg en welzijn op mijn school te optimaliseren. Uit dit onderzoek blijkt dat de docenten inhoudelijk niet helemaal op de hoogte zijn van beide manieren van communiceren en daardoor de vaardigheden missen om optimaal begeleiding te kunnen geven in het leerproces van leerlingen. Bij deze conclusie horen de volgende aanbevelingen:

- Om de socratische wijze van communiceren (Vervaart-Maas, 2006) en de oplossingsgerichte wijze van communiceren (Berg & Szabó, 2007) een basis te laten zijn in de manier van communiceren binnen onze school, moeten we de docenten meer kennis geven over beide visies op communiceren en het effect hiervan in de praktijk. Dit wordt mogelijk gemaakt door het aanbieden van workshops en/of cursussen over beide onderwerpen.
- Aansluitend bij de visie van onze school is het waarborgen van Passend Onderwijs (Passenonderwijs, 2010) essentieel. Dit bereiken we door middel van intervisie met het team zorg en welzijn.
- Om de docenten de mogelijkheid te geven om over hun eigen handelen te reflecteren is het noodzakelijk dat ze bij elkaar lessen observeren en deze evalueren. Om dit te bereiken zullen de docenten hiertoe gefaciliteerd moeten worden door één lesuur in de twee maanden vrij geroosterd te worden.
- Om verder te onderzoeken wat het effect is van grote groepen en veel prikkels op de begeleiding in het leerproces van leerlingen is een vervolgonderzoek noodzakelijk. Als blijkt dat de constructie van de leerpleinen te veel invloed heeft op het effectief communiceren van docenten met leerlingen zal er een andere vorm moeten worden bedacht om de begeleiding in het leerproces optimaal te laten verlopen.
- Om te onderzoeken wat docenten van andere afdelingen binnen de organisatie van mijn school nodig hebben om effectief te communiceren met leerlingen is een

vervolgonderzoek noodzakelijk. Als blijkt dat er dezelfde conclusies worden getrokken als uit dit onderzoek dan kunnen er schoolbreed aanbevelingen worden gedaan vanuit de bovengenoemde centrale onderzoeksvraag.

- Als coach zal ik de docenten begeleiden en coachen volgens de principes van socratisch coachen (Vervaart-Maas, 2006) en oplossingsgericht coachen (Berg & Szabó, 2007). Vanuit deze taak bied ik de docenten de mogelijkheid om te reflecteren op het eigen handelen en heb ik een voorbeeldrol hierin.
- Als begeleider van beginnende docenten geef ik docenten tips mee over hoe met leerlingen gecommuniceerd wordt. Deze tips komen vanuit de theorie van de socratische – en oplossingsgerichte wijze van communiceren: open doorvraagtechnieken, onbevooroordeeld het gesprek ingaan, actief luisteren, heldere doelen stellen, de mogelijkheden en succeservaringen van de leerling stimuleren, leerling eigenaar laten zijn van zijn leren,
- Om aan de kennis en vaardigheden te kunnen voldoen van mijn uitstroomprofiel zal ik me als coach blijven ontwikkelen om docenten optimaal te kunnen begeleiden en coachen.

7.3 Evaluatie van het onderzoek

Als coach begeleid en coach ik mijn collega's in onder andere 'hoe te communiceren met leerlingen'. In dit onderwerp wil ik me verder specialiseren om de docenten hierin nog beter te kunnen coachen. Wat mijn onderzoek in de praktijk heeft opgeleverd is dat docenten onderwijs bieden volgens de visie van het nieuwe leren (Stevens, 2011). Dat betekent dat ze door middel van uitdaagtechnieken en oplossingsgericht communiceren de leerling eigenaar laten zijn van hun eigen leren.

Dit onderzoek heeft een grote bijdrage geleverd aan mijn ontwikkeling en leerproces als coach. Door middel van lesobservaties en reflecteren bied ik als coach de docenten de mogelijkheid om bewust te worden en eigenaar te zijn van hun denken en handelen waardoor ze zich verder kunnen ontwikkelen als docent in de communicatie met hun leerlingen. Via deze begeleiding heb ik als coach een voorbeeldrol hoe te communiceren. Met het oog op Passend Onderwijs kan ik als coach hierin een belangrijke rol vervullen. Ik wil me hierin verder ontwikkelen door video-interactie training. Verder wil ik me ontwikkelen om op breder vlak van betekenis te kunnen zijn, onder andere door het aanbieden van workshops en/of cursussen, coachingstrajecten en intervisie. Ik wil me verder gaan verdiepen in kennis over moeilijk gedrag van pubers om docenten verder te helpen bij het begeleiden van leerlingen met een beperking.

Als onderzoeker heb ik geleerd dat ik systematisch stap voor stap het onderzoek moet doen. In het begin bestudeerde ik alle bronnen van a tot z. In de kennislijn heb ik via literatuuronderzoek geleerd om vanuit verschillende bronnen gericht te zoeken naar een specifiek onderwerp, deze met elkaar te vergelijken en hieruit conclusies te trekken. Door elke keer vanuit een helikopterview te observeren en concreet te denken ben ik uiteindelijk erin geslaagd om mijn onderzoek af te ronden en mijn onderzoeksverslag te schrijven. Omdat ik vanuit mijn passie al veel over het onderwerp effectief communiceren wist, was mijn hoofd niet leeg. Daardoor stond ik in het begin van mijn onderzoek er niet onbevooroordeeld in. Door hier meer van bewust te zijn kon ik als onderzoeker de respondenten onbevooroordeeld ondervragen en de antwoorden presenteren. Vanuit mijn leerlijn heb ik dit leerpunt ontwikkeld wat ertoe heeft bijgedragen dat ik in mijn praktijk onbevooroordeeld docenten en leerlingen coach en begeleid. Door het doen van dit onderzoek ben ik als professional in staat om op een andere school een soortgelijk onderzoek uit te voeren.

Nawoord

Ik bedank de respondenten voor het invullen van de vragenlijsten en het beantwoorden van de interviewvragen. Hierdoor heb ik antwoord kunnen krijgen op mijn onderzoeksvraag:

“Wat hebben docenten nodig om effectief te communiceren met leerlingen binnen de afdeling Zorg en Welzijn binnen mijn school om de begeleiding in het leerproces te optimaliseren?”

Verder bedank ik de begeleiders van Fontys en mijn critical friends voor de opbouwende feedback en de kennis die ik heb opgedaan vanuit deze feedback en workshops.

Monique Fouarge

Mei 2011

Literatuur

- Bannink, F. en Westra, J. (2006) 'Simpele Oplossingen' Oplossingsgericht werken bij mensen met een lichte verstandelijke beperking, Psychopraxis, jaargang (08), p. 213-218
- Bannink, F. & Roeden, J. (2007) Handboek oplossingsgericht werken met licht verstandelijk beperkte cliënten, Amsterdam: Hancourt
- Beek, M. en Tijmes, I. (2006) Leren coachen: basisboek theorie en methode, Soest: Uitgeverij Nelissen
- Berne, E. (1976) Transactionele Analyse in de psychotherapie: een methode voor individuele en sociale psychotherapie, Amsterdam: Bakker
- Kim Berg, I. & Szabó, P. (2007) Oplossingsgericht coachen, Amsterdam: Thema
- Cauffman, L. en Dijk, D.J. van (2009) Handboek oplossingsgericht werken in het onderwijs, Den Haag: Uitgeverij Boom Onderwijs
- Classman, W.E. en Hadad, M. (2004) Approaches to psychology, Berkshire: Open University Press
- Crone, E. (2008) Het puberende brein. Over de ontwikkeling van de hersenen in de unieke periode van de adolescentie, Amsterdam: Bakker
- CPS (2010) 'De ontwikkeling van leerpleinen' Internet WWW pagina URL: http://www.cps.nl/nl/Sectoren/Voortgezet_onderwijs/Docentvaardigheden/De_ontwikkeling_van_leerpleinen.html, (geopend op 06-06-2010)
- Delfos, M.F. (2009). Ik heb ook wat te vertellen. Communiceren met pubers en adolescenten. Amsterdam: SWP
- Diekman, J.R. ((1993) Wat wil je daarmee zeggen?, Nijkerk: Intro
- Edisoncollege (2008) 'werken bij competenties docent EC' Internet WWW op pagina URL: <http://www.edisoncollege.nl/UserFiles/File/Werken%20bij/081125%20Competenties%20docent%20EC.pdf> (geopend 05-04-2010)
- Groepsdynamiek (2010) 'Niveaus van Bateson' Internet WWW pagina URL: http://www.groepsdynamiek.nl/niveaus_van_bateson.html (geopend op 02-04- 2010)

- Gührs, M. en Nomak, C. (2009) Het constructieve gesprek. Een praktische leidraad voor overleg, onderwijs en leidinggeven vanuit de Transactionele Analyse. Amsterdam: SWP
- Harinck, F. (2009) Basisprincipes praktijkonderzoek, Antwerpen-Apeldoorn: Garant
- Haris, A. (1973) Ik ben o.k., jij bent o.k., Baarn: Ambo
- Hajzler, D.J. & Bernard, M.E. (1991) Review of rational-emotive education outcome studies, School Psychology Quarterly, 6, 27-49
- Hendriksen, J. (2007) Cirkelen rond Kolb; begeleiden van leerprocessen, Soest: Uitgeverij Nelissen
- Hogerhuis, M. & Oorschot, M. van, (2007) Alle gedrag is communicatie. Wat we doen is niet normaal, Amsterdam: SWP
- Jsw-online (2004) 'leerkrachten zijn professionele verleiders' Internet WWW pagina op URL: http://www.jsw-online.nl/userdata/magazine_jsw/uitgaven/december%202004/89-4-luc%20stevens%20leerkrachten%20zijn%20professionele%20verleiders.pdf (geopend op 02-07-2010)
- Kessels-Smit (2008) 'Dilts & Bateson, logische niveaus van denken' Internet WWW pagina op URL: http://www.kessels-smit.nl/info.pl/nl/learning_company/238 (geopend op 05-10-2008)
- Korthagen, F.; Koster, B.; Melief, K.; Tigchelaar, A. (2006) Docenten leren reflecteren, soest: Nelissen
- Lieshout, T. (2009) Pedagogische adviezen voor speciale kinderen: Een praktisch handboek voor professionele opvoeders, begeleiders en leerkrachten, Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- Niet, G. de (2006) Gabriel Roodbol over consultatieve psychiatrie in het algemeen ziekenhuis, de ontwikkelingen en een opgelapt oud paard, Psychopraxis, 08, 153-157
- Openuniversiteit (2010) 'competentiematrix' Internet WWW pagina op URL: <http://portal.rdmc.ou.nl/competentie/app/matrix.jsp?educationtypes=VO> (geopend op 05-7-2010)
- Passendonderwijs (2010) 'Passend Onderwijs – alles op een rij' Internet WWW pagina op URL: http://www.passendonderwijs.nl/files/media/beleid_passend_onderwijs/SamenvattingPassendonderwijsallesopeen_rij.pdf (geopend op 10-06-2010)

- Ponte, P. (2006) Onderwijs van eigen makelij, Soest: Uitgeverij Nelissen
- Portal.fontys (2009) 'Oplossingsgericht werken' Internet WWW pagina op URL: <https://portal.fontys.nl/instituten/oso/CIDNijmegen/achtergrondmateriaal/kennislijn/inhouden/competentie%20interpersoonlijk/reddingsdriehoek%20uit%20servellen.doc> (geopend 10-06-2010)
- Rigardus (2010) 'Provocatieve begeleiding' Internet WWW pagina op URL: <http://www.rigardus.nl/pdf/2010.02-provocatieve-begeleiding.pdf> (geopend op 05-05-2009)
- Rijksoverheid, 2011 'Passend onderwijs voor ieder kind' Internet WWW pagina op URL <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/passend-onderwijs/nieuws/2011/01/31/passend-onderwijs-voor-ieder-kind.html> (geopend op 25-05 2011)
- Rosenberg, M.B. (2008) Geweldloze Communicatie. Ontwapenend en doeltreffend, Rotterdam: Lemniscaat b.v.
- Ruijter, J. de (2005) De docent als coach, Soest: Uitgeverij Nelissen
- Starr, J. (2008) Praktijkgids voor coaches: De handleiding voor het proces, de principes en de vaardigheden van personal coaching, Den Haag: Sdu Uitgevers bv
- Stewart, I. & Joines, V. (2006) Transactionele Analyse. Het handboek voor persoonlijke en professioneel gebruik, Amsterdam: SWP
- Schoolgids EC, (2009) 'Ieder kind is uniek'
- Schulz von Thun, F. (2003) Hoe bedoelt u?, Groningen: Hoordhoff Wolters
- Slooter, M. (2005) Coachen op contact, Amersfoort: CPS
- UvA (2006) 'Leren van het nieuwe leren, casestudie in het voortgezet onderwijs' Internet WWW pagina op URL: <http://www.sco-kohnstamminstituut.uva.nl/pdf/sco757.pdf> (geopend op 05-07-2010)
- Vervaart-Maas, H. (2006) Socratisch Coachen, Soest: Nelissen

- Visser, C. en Butter, R. (2008) De effectiviteit van oplossingsgericht werken en cliëntgeleide contract bij coaching en advisering: lessen uit de psychologie, Gedrag en organisatie 21, 34-47
- Visser, C. (2009) 'Oplossingsgerichte schaalvragen', Internet WWW pagina op URL: <http://artikelencoertvisser.blogspot.com/2009/02/oplossingsgerichte-schaalvragen.html> (geopend 15-10-2010)
- Wulp, D. (2000) Oplossingsgericht counseling helpt je sneller verder, Tijdschrift voor leerlingbegeleiding, 23, 5
- Zakelijk.Infonu (2008) 'Logische niveaus van Bateson', Internet WWW pagina op URL: <http://zakelijk.infonu.nl/diversen/17559-logische-niveaus-van-bateson.html> (geopend 16-10- 2010)

Bijlagen

Bijlage 1

Kijkwijzer gebruikt bij de observatie van de lessen
Hoe wordt er gecommuniceerd?

De observatielijst d.m.v. turven bijgehouden

- Helemaal niet
- Weinig
- Wel
- veel

	--	-	+	++
<i>Begin van de les</i> 50.Docent staat bij de ingang 51.Docent begroet de leerlingen bij binnenkomst 52.Docent kijkt de leerlingen aan Non-verbaal <i>Tijdens de les</i> 53.Docent staat met open houding 54.Docent staat met gesloten houding 55.Docent maakt oogcontact met de leerlingen 56.Docent maakt links van de groep oogcontact 57.Docent maakt rechts van de groep oogcontact 58.Docent lacht 59.Docent kijkt nors 60.Docent gebruikt zijn mimiek 61.Docent gebruikt gebaren Verbaal 62.Docent praat rustig met rustpauzes 63.Docent praat vriendelijk 64.Docent praat zacht 65.Docent praat hard 66.Docent praat met intonatie 67.Docent wordt boos 68.Docent schreeuwt 69.Docent praat staccato 70.Docent luister 71.Docent vraagt door 72.Docent vraagt door op gevoel 73.Docent stelt open vragen				

74.Docent stelt gesloten vragen				
75.Docent stelt suggestieve vragen				
76.Docent spreekt leerlingen met ik-boodschap aan				
77.Docent heeft oog voor stille leerling				
78.Docent heeft oog voor drukke leerling individueel				
79.Docent maakt denigrerende opmerking				
80.Docent maakt onderhuidse opmerking				
81.Docent moedigt leerling aan				
82.Docent noemt gewenst gedrag				
83.Docent ontmoedigt de leerling				
84.Docent geeft complimentjes				
85.Docent reikt alternatieven aan				
86.Docent reageert positief op ideeën van leerlingen				
87.Docent maakt problemen bespreekbaar				
88.Docent gebruikt vage begrippen (straks, zo, even...)				
89.Docent gebruikt moeilijke woorden				
90.Docent licht moeilijke woorden/zinnen toe				
91.Docent stelt duidelijke regels				
92.Docent stopt ongewenst gedrag				
93.Docent neemt rol van kind aan				
94.Docent neemt rol van ouder aan				
95.Docent neemt een volwassen rol aan				
<i>Eind van de les</i>				
96.Docent staat bij de deur				
97.Docent zegt de leerlingen goedendag				
98.Docent kijkt de leerlingen aan				

Aanvullende opmerkingen over bovengenoemde punten

Bijlage 2 Interviewvragen

Vragen voor het interview na de observatie van de lessen

1. Schaalvraag: Welk cijfer geef je aan het effect van jouw manier van communiceren met de leerlingen?
2. Wat ging goed? Welk effect heeft dat op de leerlingen? Waar zie je dat aan? Wat doet dat met jou?
3. Waar loop je tegen aan in de communicatie met de leerlingen? Welk effect heeft dat op de leerlingen? Waar zie je dat aan? Wat doet dat met jou?
4. Hoe zie jij de gewenste manier van communiceren met de leerlingen en welk effect zal dit hebben op de leerlingen.
5. Wat heb je nodig om het cijfer uit vraag 1 hoger te laten worden? En van wie?

Deze vragen gebruik ik als een rode draad. Tijdens het interview zelf zal zoveel mogelijk doorvragen met open vragen. Met name als er sprake is van vaag taalgebruik.

Bijlage 3

Interviewvragen met de leerlingen: 'Effectief communiceren met leerlingen'

1. Welke lessen gaan goed?

2. Wat maakt dat die les goed gaat?

3. Wat is de rol van de docent daarin?

4. Welke vaardigheden van de docent hebben hiertoe bijgedragen?

5. Wat is het effect hiervan op jou en de rest van de groep?

5. Wanneer gaat het minder goed in een les?

6. Wat is de rol van de docent daarin en welke vaardigheden van de docent mis je?

8. Wat is het effect op jou en de leerlingen?

9. Wat zou je anders willen zien en wat heeft een docent ervoor nodig?

10. Welke oplossing stel je voor?

Eventuele aanvullingen:

Bijlage 4 Vragenlijst voor de docenten

Vragenlijst: 'Effectief communiceren met leerlingen'

1. Wat gaat goed in jouw lessen, waar ben je tevreden over?

2. Wat is jouw rol daarin en welke vaardigheden van jou hebben hiertoe bijgedragen?

3. Pas je deze vaardigheden bewust toe? Zo ja, vanuit welke overtuiging?

4. Wat is het effect hiervan op de leerlingen?

5. Wat gaat minder goed?

6. Wat is jouw rol daarin en welke vaardigheden mis je?

8. Wat is het effect op de leerlingen?

9. Wat zou je anders willen zien en wat heb je ervoor nodig?

10. Welke oplossing stel je voor?

Eventuele aanvullingen:
